

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOMERSIAL
PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK
REGIONAL DISTRIBUTION III AREA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Fahrurozi
140410268**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOMERSIAL
PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK
REGIONAL DISTRIBUTION III AREA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Fahrurozi
140410268**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana,dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 13 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,



Fahrurrozi
NPM 140410268

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOMERSIAL
PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK
REGIONAL DISTRIBUTION III AREA BATAM**

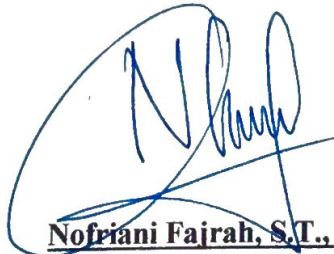
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Fahrurozi
140410268**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 13 Februari 2019


Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
Pembimbing

ABSTRAK

Faktor penentu kepuasan pelanggan diantaranya adalah harga dan kualitas pelayanan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan segmen komersial PT Perusahaan Gas Negara Area Batam. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Perusahaan Gas Negara Area Batam. Penelitian ini dilakukan di PT Perusahaan Gas Negara Area Batam. Sampel dari penelitian ini adalah pelanggan segmen komersial dengan jumlah responden sebanyak 47 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan analisis korelasi menggunakan SPSS versi 16.0. Berdasarkan uji korelasi diketahui terdapat hubungan rendah dari harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di buktikan dengan koefisien harga = 0,208 dan kualitas pelayanan = 0,205. Dari uji regresi linear berganda diketahui bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan koefisien harga = 0,224 dan kualitas pelayanan = 0,047. Uji t dari penelitian terhadap responden dapat dibuktikan bahwa dari perhitungan data diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang berarti hipotesis ditolak. Hal ini berarti harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini tidak terdapat hubungan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The determinants of customer satisfaction include the price and quality of service. The problem in this research is whether the price and quality of service affect the customer satisfaction of the commercial segment of the PT Perusahaan Gas Negara Batam. The purpose of this study is to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction PT PT Perusahaan Gas Negara Batam. This research was conducted at the PT PT Perusahaan Gas Negara Batam. The sample from this study is a commercial segment customer with 47 respondents. The data collection method used is a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression analysis and correlation analysis using SPSS version 16.0. Based on the correlation test it is known that there is a low relationship of price and service quality to customer satisfaction as evidenced by the price coefficient = 0.208 and service quality = 0.205. From the multiple linear regression test, it is known that price and service quality have a positive effect on customer satisfaction, this is evidenced by the price coefficient = 0.224 and service quality = 0.047. The t test of the research on respondents can be proven that from the calculation of the data obtained the value of t arithmetic < t table which means the hypothesis is rejected. This means that price and service quality do not affect customer satisfaction. The results of this study do not have a relationship between price and quality of service to customer satisfaction.

Keyword: Price, Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam; Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI;
2. Ketua Program Studi Teknik Industri Bapak Welly Sugianto, ST., M.M;
3. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Istri tercinta Sali Okinawa Surbakti, S.E., S.Pd yang senantiasa mendampingi dan memberikan motivasi
6. Kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan yang terbaik buat saya
7. Kepada Bapak Suharmat PT PGN yang memberikan bantuan dan support kepada saya diawal perkuliahan
8. Kepada Atasan saya Bapak Tonny H Hutagalung ARD PT PGN yang senantiasa memberi dukungan dan semangat;
9. Kepada Atasan saya Bapak Usman Manager Area Batam yang senantiasa memberi dukungan dan semangat;
10. Serta semua yang telah ikut membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 13 Februari 2019
Penulis

Fahrurozi

DAFTAR ISI

Halaman

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	4
1.6.2. Manfaat Praktis	4
2.1. Teori Dasar	5
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	5
2.1.2. Harga	6
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Kerangka Pemikiran.....	15
2.4. Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Desain Penelitian	16
3.2. Operasional Variabel.....	17

3.3. Populasi dan Sampel	17
3.3.1. Populasi	17
3.3.2. Sampel	17
3.4. Teknik Pengumpulan Data	17
3.5. Metode Analisis Data	19
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Hasil Penelitian	23
4.1.1. Gambaran Umum PT PGN Tbk RD III Area Batam	23
4.1.2. Karakteristik Responden	24
4.2. Pengujian Data	27
4.2.1. Uji Validitas	27
4.2.2. Uji Reliabilitas	27
4.2.3. Uji Normalitas.....	29
4.2.4. Uji Keseragaman Data.....	30
4.3. Analisis Data.....	34
4.3.1. Analisis Korelasi Ganda	34
4.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda	36
4.3.3. Uji Hipotesis	40
4.4. Pembahasan	43
4.4.1. Analisis Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.4.2. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.4.3. Hipotesis harga terhadap kepuasan pelanggan	44
4.4.4. Hipotesis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Kesimpulan	47
5.2. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN	51

Lampiran1. Pendukung Penelitian
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 3.1 Desain Penelitian	16
Gambar 4.1 BKA dan BKB Uji Keseragaman Data Harga	31
Gambar 4.2 BKA dan BKB Uji Keseragaman Data Kualitas Pelayanan	32
Gambar 4.3 BKA dan BKB Uji Keseragaman Data Kepuasan Pelanggan.....	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Skala Likert, Sumber : Sugiyono (2013:93)	18
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	22
Tabel 4. 1 Jumlah dan Persentase Responden Menurut Pemakaian	25
Tabel 4. 2 Jumlah dan Persentase Responden Menurut Tagihan	25
Tabel 4. 3 Jumlah dan Persentase Responden Menurut Lama Berlangganan	26
Tabel 4. 4 Tabel Uji Reliabilitas	28
Tabel 4. 5 Uji Normalitas.....	29
Tabel 4. 6 Uji Keseragaman Data.....	30
Tabel 4. 7 Interval Koefisien.....	34
Tabel 4. 8 <i>Correlations</i>	35
Tabel 4. 9 <i>coefficients</i>	38
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis	41