

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP VOLUME PENJUALAN
PT. REKAN DAYA PERKASA**

SKRIPSI

Oleh:

PUTRI OKTAVIANI

201510325020



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Volume Penjualan PT. Rekan Daya Perkasa

Nama Mahasiswa : PUTRI OKTAVIANI

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325020

Program Studi/Fakultas : Manajemen /Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Volume Penjualan PT. Rekan Daya Perkasa

Nama Mahasiswa : PUTRI OKTAVIANI

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325020

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN : 0319067606

Penguji 1 : Hadita, S.Pd., M.M.
NIDN : 0329048302

Penguji 2 : Andrian, S.E., M.M.
NIDN : 0321077102

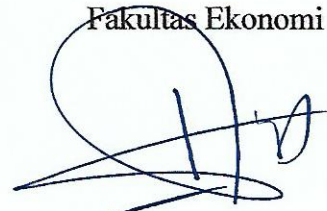
Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN: 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.
NIDN: 0316066201

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan IjinNya, serta atas limpahan rahmat dan hidayahNya, maka penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi untuk mencapai gelar sarjana program studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan proposal skripsi. Penulis dengan segala hormat serta kerendahan hati. Perkembangan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Irjen (P) H. Bambang Karsono, SH.,MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, SE.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, SE.,MM. selaku Kaprodi Manaemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Andrian SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan semangat serta support untuk menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
6. Teruntuk calon imamku yang tak perlu disebutkan namanya yang telah mendukung baik doa ataupun support yang telah menguatkanku hingga penulisan Proposal Skripsi ini.

Akhir kata semoga hasil Proposal Skripsi ini dapat bermanfaat serta sebagai bahan petunjuk bagi adik..adik junior nantinya.

Jakarta, 30 Juli 2019

Hormat Saya



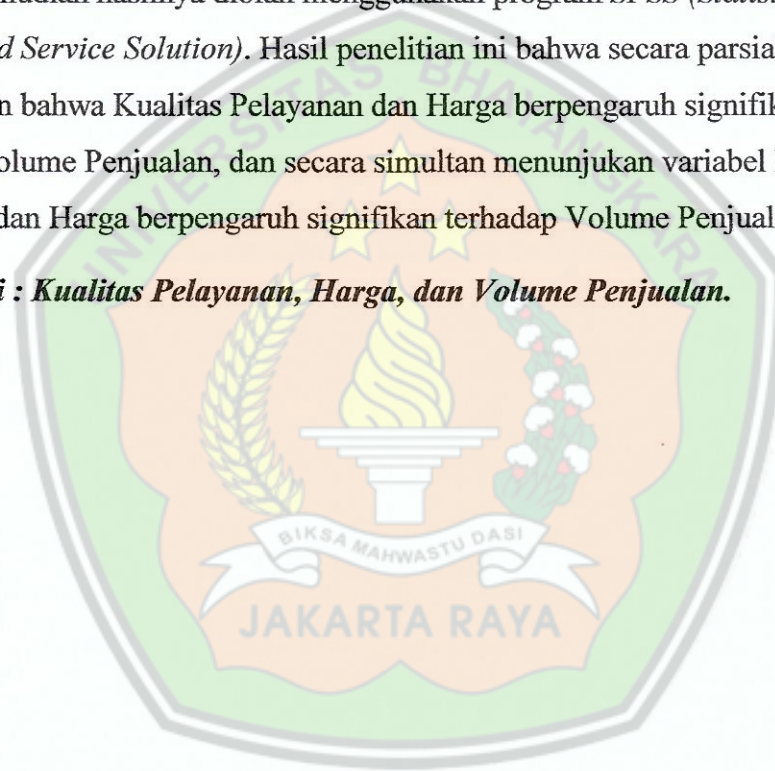
PUTRI OKTAVIANI

ABSTRAK

Putri Oktaviani, 201510325020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Volume Penjualan PT. Rekan Daya Perkasa

Tujuan untuk penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Volume Penjualan PT. Rekan Daya Perkasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada 60 *customer* tetap PT. Rekan Daya Perkasa yang tersebar di daerah Bekasi dan Jakarta, kemudian hasilnya diolah menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Hasil penelitian ini bahwa secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Volume Penjualan, dan secara simultan menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Volume Penjualan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Volume Penjualan.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Volume Penjualan PT. Rekan Daya Perkasa

Ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Putri Oktaviani

201510325020

ABSTRACT

Putri Oktaviani, 201510325020. Effect of Service Quality and Price on Sales Volume of PT. Daya Perkasa Partner The purpose of this research is to find out and analyze whether there is an influence of Service Quality and Price on the Sales Volume of PT. Daya Perkasa Partner. The method used in this study is quantitative, data collection is done through questionnaires to 60 regular customers of PT. Daya Perkasa Partners spread in Bekasi and Jakarta areas, then the results are processed using the SPSS program (Statistical Product and Service Solution). The results of this study that partially show that Service Quality and Price have a significant effect on Sales Volume, and simultaneously show that the Service Quality and Price variables have a significant effect on Sales Volume.

Keywords: Service Quality, Price, and Sales Volume.



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| BAB I..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II | 8 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Kualitas Pelayanan Jasa..... | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa | 8 |
| 2.1.3 Mengukur dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 1. Ukuran Kualitas Layanan | 12 |
| 2. Belajar dari Umpan Balik Pelanggan..... | 13 |
| 3. Kartu Umpan Balik Pelayanan | 13 |
| 2.2.1 Pengertian Harga | 14 |
| 2.2.2 Tujuan Penetapan Harga..... | 14 |
| 2.2.3 Faktor – Faktor Pertimbangan Dalam Penetapan Harga | 18 |
| 2.2.3.1 Faktor Internal Perusahaan | 18 |
| 2.3 Pengertian Volume Penjualan | 22 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu..... | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 2.5 Kerangka Pemikiran | 26 |
| 2.6 Hipotesis | 27 |
| BAB III..... | 29 |
| METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Desain Penelitian | 29 |
| 3.2 Tahapan Penelitian | 29 |
| 3.3 Model Konseptual Penelitian | 32 |
| 3.4 Operasionalisasi Variabel | 32 |
| 3.5 Waktu dan Tempat Penelitian | 35 |
| 3.6 Metode Pengambilan Sampel | 36 |
| 3.7 Jenis dan Sumber Data | 36 |
| 3.7.1 Data Primer | 36 |
| 3.8 Metode Analisis Data | 37 |
| 3.8.1 Uji Validitas | 37 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 38 |
| 3.8.3 Uji Asumsi Klasik..... | 38 |
| 3.8.3.1 Uji Normalitas..... | 38 |
| 3.8.3.2 Uji Multikolonieritas..... | 38 |
| 3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas | 39 |
| 3.8.3.4 Analisi regresi Linear Berganda | 39 |
| 3.8.3.5 Uji Hipotesis | 39 |
| 3.8.3.5.1 Uji parsial (Uji t)..... | 39 |
| 3.8.3.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F) | 40 |
| 3.8.3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 40 |
| BAB IV | 41 |
| ANALISA DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 41 |
| 4.1.1 Profil singkat PT. Rekan Daya Perkasa | 41 |
| 4.1.2 Visi dan Misi..... | 42 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi | 42 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 43 |
| 4.2.1 Deskripsi Responden | 43 |
| 4.2.2 Deskripsi Data..... | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.3 Uji Validitas | 44 |
| 4.2.4 Uji Reliabilitas | 45 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik | 46 |
| 4.3.1 Uji Normalitas..... | 46 |
| 4.3.2 Uji Multikolinearitas..... | 47 |
| 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas | 48 |
| 4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 49 |
| 4.3.5 Uji t (Parsial)..... | 50 |
| 4.3.6 Uji F (simultan)..... | 51 |
| 4.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 52 |
| 4.4 Pembahasan | 53 |
| 4.5 Hambatan Penelitian..... | 54 |
| BABV..... | 55 |
| PENUTUP..... | 55 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 55 |
| 5.2 Implikasi Manajerial..... | 55 |
| 5.3 Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 57 |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Daftar Keluhan Customer PT. Rekan Daya Perkasa | 2 |
| Tabel 1.2 Daftar Harga Oring PT. Rekan Daya Perkasa | 3 |
| Tabel 1.3 Daftar Harga Oring PT. Puma Makmur AE | 4 |
| Tabel 1.4 Daftar Harga Oring PT. Tuffiadi Semesta ACS | 4 |
| Tabel 2.1 Dimensi Generik yang digunakan oleh pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan..... | 9 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahlu..... | 24 |
| Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel..... | 33 |
| Tabel 3.2 Skala Likert..... | 37 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 44 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 45 |
| Tabel 4.3 Hasil R Hitung..... | 46 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas..... | 47 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas..... | 48 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 49 |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 51 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji t (Parsial)..... | 52 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji F(Simultan)..... | 53 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ² | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 28 |
| Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi..... | 44 |
| Gambar 4.2 Gambar <i>scatterplot</i> pada Uji Heteroskedastisitas..... | 50 |

