

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. HARTIKA ALSA GEMA SANGKALA**

SKRIPSI

Oleh :
Ayu Sri Puji Astuti
201510325175



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hartika Alsa Gema Sangkala
Nama Mahasiswa : Ayu Sri Puji Astuti
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325175
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN: 0325057908

Penguji I : Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN: 0319067606

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

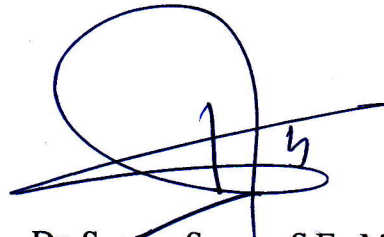
MENGETAHUI,

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. HARTIKA ALSA GEMA SANGKALA**

SKRIPSI

Oleh :

Ayu Sri Puji Astuti

201510325175



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat karunia Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.” ini dengan baik. Dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H.,M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Sugeng Suroso, SE.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Widi Winarso, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan pembuatan Skripsi penulis.
5. Dan Orang tua tercinta yang memberikan dukungan dan motivasi selama penulis menjalani proses pembuatan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya di dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun, selalu penulis harapkan guna kesempurnaan dan pembelajaran ke depan yang lebih baik.

Jakarta, 23 Juli 2019

Ayu Sri Puji Astuti

ABSTRAK

Ayu Sri Puji Astuti 201510325175. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Hartika Alsa Gema Sangkala. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan eksplanasi secara deskriptif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda, uji t, uji f. Dalam penelitian ini teknik pembuatan skala menggunakan skala likert untuk mengukur setiap butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Populasi penelitian yang digunakan sebanyak 52 populasi dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah semua populasi dijadikan sampel. Sumber data yang diperoleh dari penelitian merupakan data primer yang disebarakan. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu dengan kuesioner (angket) dan pengambilan sampel diambil seluruhnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa t hitung 5,464 lebih besar dari t tabel 2,009 maka ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa t hitung 4.028 lebih besar dari t tabel 2,009 maka ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. F hitung 128,637 lebih besar dari f tabel 3,18 maka kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi / Tesis yang Berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hartika Alsa Gema Sangkala Bekasi.

Ini adalah benar-benar merupakan 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 dikemudian 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 atau Tesis ini dalam bentuk Digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Ditanda tangani Mahasiswa

Jakarta, 23 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Ayu Sri Puji Astuti

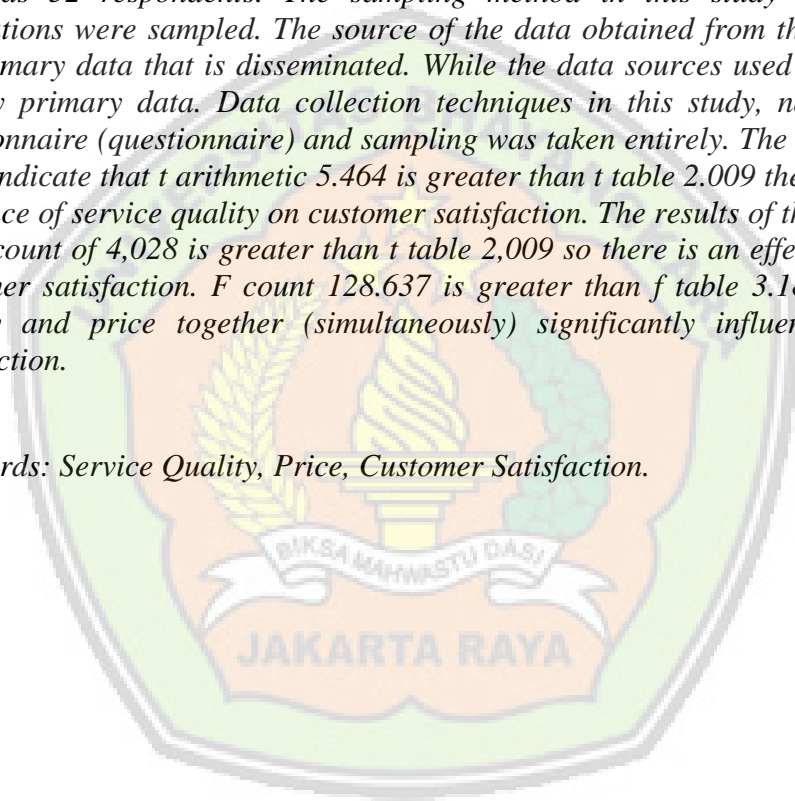
201510325175

ABSTRACT

Ayu Sri Puji Astuti 201510325175. Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.

This study aims to analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction. This research was conducted at PT. Hartika Alsa Gema Sangkala. This type of research is survey research with descriptive explanations. The research method used in this study is a quantitative method with multiple linear regression analysis, t test, f test. In this study the scale-making technique uses a Likert scale to measure each item of questions or statements. The study population used as many as 52 populations with the sample used in this study as many as 52 respondents. The sampling method in this study was that all populations were sampled. The source of the data obtained from the research is the primary data that is disseminated. While the data sources used in this study, namely primary data. Data collection techniques in this study, namely with a questionnaire (questionnaire) and sampling was taken entirely. The results of this study indicate that t arithmetic 5.464 is greater than t table 2.009 then there is the influence of service quality on customer satisfaction. The results of the study show that t count of 4,028 is greater than t table 2,009 so there is an effect of price on customer satisfaction. F count 128.637 is greater than f table 3.18, the service quality and price together (simultaneously) significantly influence customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction.





DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.3 Harga	11
2.3.1 Pengertian Harga	11

2.3.2	Faktor-Faktor Penetapan Harga	12
2.3.3	Indikator Harga	12
2.3.4	Tujuan Penetapan Harga	13
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.2	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	15
2.6	Mengukur Kepuasan Pelanggan	15
2.5	Penelitian Terdahulu	16
2.6	Kerangka Pemikiran	19
2.7	Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Desain Penelitian	22
3.2	Tahapan Penelitian	23
3.3	Model Konseptual	24
3.4	Operasionalisasi Variabel	25
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.5.1	Waktu Penelitian.....	27
3.5.2	Tempat Penelitian.....	27
3.6	Metode Pengambilan Sampel	27
3.6.1	Definisi Populasi.....	27
3.6.2	Teknik Pengambilan Sampel	27
3.7	Metode Analisis Data	30
3.7.1	Uji Validitas.....	31
3.7.2	Uji Reliabilitas	31
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	32
3.7.3.1	Uji Normalitas	32
3.7.3.2	Uji Multikolinearitas	32
3.7.3.4	Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.7.5	Uji Hipotesis	33
3.7.5.1	Uji Parsial (Uji t).....	33
3.7.5.2	Uji Simultan (Uji F)	34

3.7.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Profil Singkat PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.....	35
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Hartika Alsa Gema Sangkala.....	35
4.2 Analisis Data	36
4.2.1 Deskripsi Responden	36
4.3 Hasil Analisis Data	39
4.3.1 Uji Validitas	39
4.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.4 Analisis Data	43
4.5 Uji Asumsi Klasik	43
4.5.1 Uji Normalitas (<i>Kolmogrov – Smirnov</i>)	43
4.5.2 Uji Multikolinearitas	44
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	46
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.7 Uji Hipotesis	49
4.7.1 Uji t (Parsial)	49
4.7.2 Uji F (Simultan)	50
4.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.8 Pembahasan	52
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.8.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.8.3 Pengaruh X1 dan X2 Terhadap Y.....	53
BAB V PENUTUP	54

5.1 Kesimpulan	54
5.2 Implikasi Manajerial	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.2 Daftar Klien PT. Hartika Alsa Gema Sangkala	28
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	37
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.3 Ukuran Billboard	38
Tabel 4.4 Lama Kontrak	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.12 Hasil Uji t	49
Tabel 4.13 Hasil Uji F	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3.1 Model Hipotesis.....	22
Gambar 3.2 Model Konseptual	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Hartika Alsa Gema Sangkala	36
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Bimbingan
- Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Permohonan Ijin Riset
- Lampiran 4 Struktur Organisasi PT. Hartika Alsa Gema Sangkala
- Lampiran 5 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner
- Lampiran 6 Kuesioner
- Lampiran 7 Hasil Kuesioner
- Lampiran 8 Hasil Output SPSS
- Lampiran 9 Tabel r
- Lampiran 10 Tabel t
- Lampiran 11 Tabel F
- Lampiran 12 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 13 Uji Plagiarisme
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup

