

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, *SERVICE QUALITY* DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RIVAL SHOES CLEANING.

SKRIPSI

Oleh:

Puji Handhoko

201710325226



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Service Quality, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rival Shoes Cleaning.

Nama Mahasiswa : Puji Handhoko

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325226

Program Studi Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis ✓

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Januari 2022



LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Service Quality, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rival Shoes Cleaning.
Nama Mahasiswa : Puji Handhoko
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325226
Program Studi Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Januari 2022

Jakarta, 31 Januari 2022

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Drs. Soekardil, MBA, Ph.D.

NIDN : 0211096604

Penguji I : Dewi Sri Woelandari, P.G., S.E., M.Sc.

NIDN : 0303017106

Penguji II : Haryudi Anas, S.E., MSM

NIDN : 03317117801

BIKSA MAHWASTU DASI

JAKARTA RAYA
MENGETAHUI

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, M.S., Ak., CA., CSRA., CACP

NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Puji Handhoko

NPM : 201710325226

Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 27 September 1999

Alamat : Kp. Siluman Rt 04 Rw 03, Mangun Jaya. Tambun
Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan, *Service Quality* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rival Shoescleaning” merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan caea penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 28 Desember 2021

Yang Membuat Pernyataan



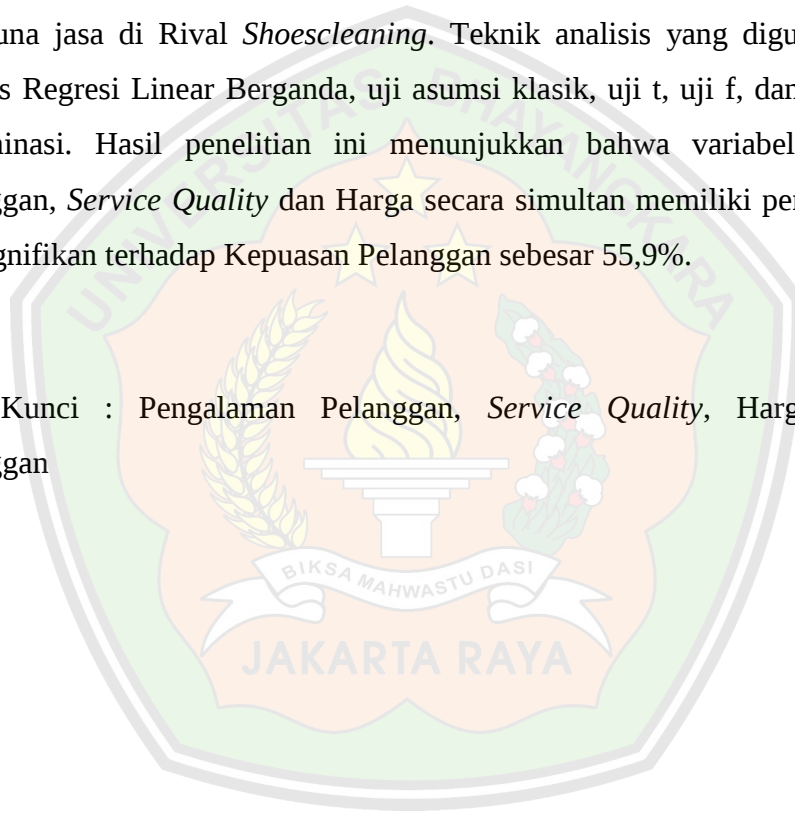
Puji Handhoko

201710325226

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Pengalaman Pelanggan, *Service Quality* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rival *Shoescleaning*. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *propability sampling* dengan jumlah sample sebanyak 90 Responden. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah pengguna jasa di Rival *Shoescleaning*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linear Berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengalaman Pelanggan, *Service Quality* dan Harga secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 55,9%.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, *Service Quality*, Harga, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This study aims to find out if there is an Influence of customer experience, service quality and price on customer satisfaction at Rival Shoescleaning. This type of research is quantitative. The sampling technique used is probability sampling in which the number of samples is 90 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires. Respondents from this study were service users at Rival Shoescleaning. The analytical method used is the Multiple Linear Regression method. The results of this study indicate that the variables of Customer Experience, Service Quality and Price simultaneously have a positive and significant influence on Customer Satisfaction was 55,9%.

Keywords: Customer Experience, Service Quality, Price, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

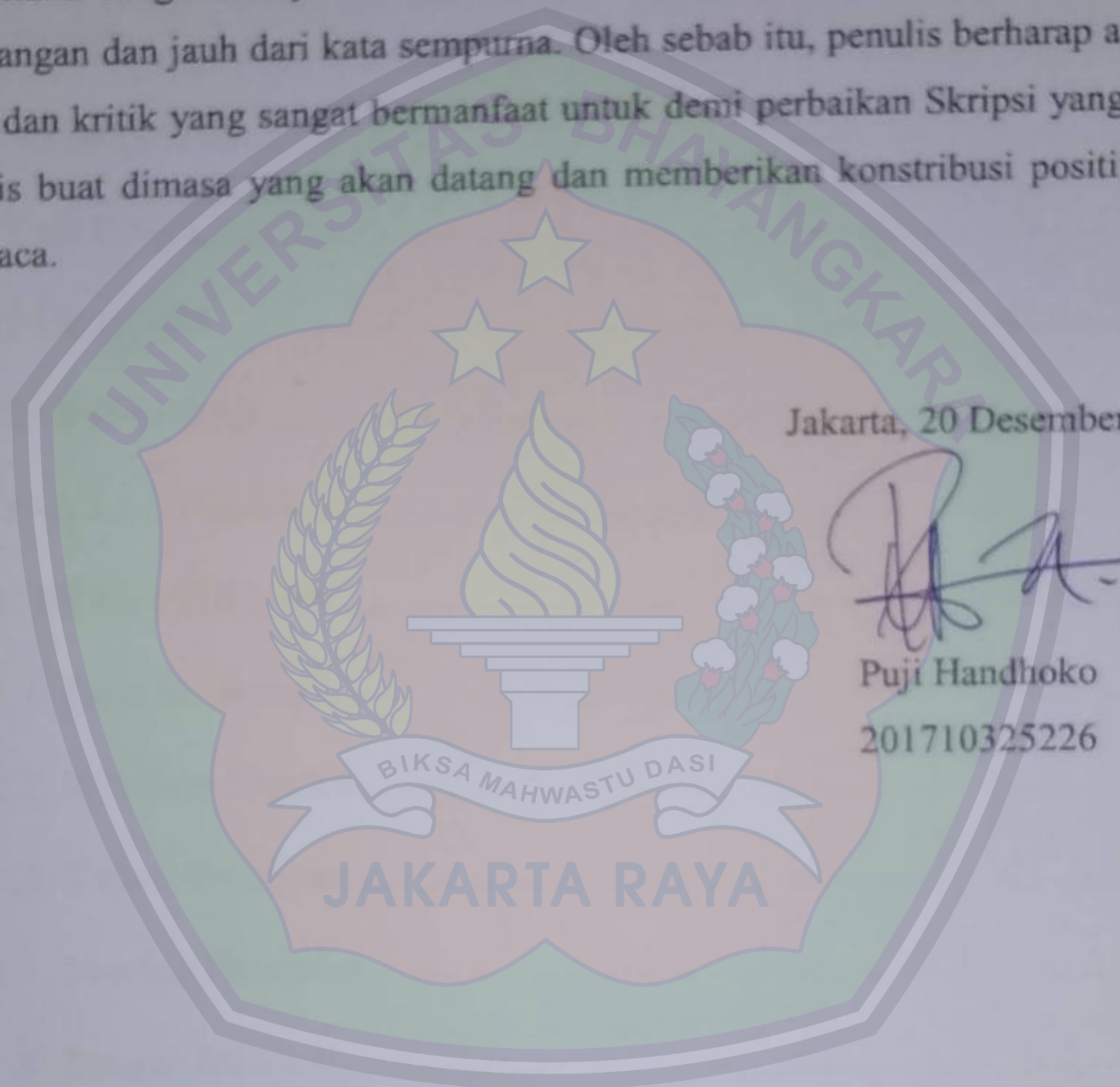
Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan seluruh rahmat dan hidayat kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi ini dengan judul "*Pengaruh Pengalaman Konsumen, Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rival Shoes Cleaning*". Proposal Skripsi ini disusun untuk kelulusan Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini, penulis banyak menyampaikan terima kasih. Atas bimbingan dan dukungan serta bantuan baik moril dan materil yang diberikan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, S.H., MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CMA., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.pd., M.M Selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dewi Sri Woelandari P.G., S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan pembuatan Skripsi penulis.
5. Ibu Siti Rohani dan Bapak Suroto, Selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan proposal skripsi ini.
6. Ninda Setianingsih dan Hari Yanto, selaku kakak penulis yang selalu memberikan dukungan penuh.
7. Untuk Owner Rival Shoescleaning Febrian Bachrudin, yang selalu memberikan dukungan, arahan dan informasi kepada penulis hingga akhir penelitian.

8. Untuk Angga Dwy Putra Arianto yang selalu memberi dukungan dan semangat.
9. Untuk Ilham Maulana dan Yusuf Febrian yang selalu memberikan semangat dan bantuan nya.
10. Untuk Geby Trias dan Alicia Istiqomah yang selalu memberikan dukungan maupun bantuan.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa didalam Skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya saran dan kritik yang sangat bermanfaat untuk demi perbaikan Skripsi yang telah penulis buat dimasa yang akan datang dan memberikan konstribusi positif bagi pembaca.



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGATAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Masalah	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi Costumer Satisfaction	10
2.1.3 Indikator Costumer Satisfaction	11

2.2	Pengalaman Konsumen	12
2.2.1	Pengertian Pengalaman Konsumen.....	12
2.2.2	Faktor yang mempengaruhi Costumer Experience	12
2.2.3	Indikator Pengalaman Pelanggan.....	14
2.3	Service Quality	15
2.3.1	Pengertian Service Quality.....	15
2.3.2	Faktor yang mempengaruhi Service Quality	16
2.3.3	Indikator Service Quality	16
2.4	Harga	18
2.4.1	Pengertian Harga.....	18
2.4.2	Tujuan Penetapan Harga	19
2.4.3	Indikator Harga	19
2.5	Penelitian Terdahulu.....	20
2.6	Kerangka Penelitian	22
2.7	Hipotesa.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Tahapan Penelitian	25
3.3	Model Konseptual	26
3.4	Operasional Penelitian.....	26
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.5.1.	Waktu Penelitian	28
3.5.2.	Tempat Penelitian.....	28

3.6	Metode Pengambilan Populasi dan Sample	29
3.6.1.	Populasi.....	29
3.6.2.	Sampel.....	29
3.7	Teknik Pengumpulan Data	29
3.8	Metode pengumpulan data	30
3.8.1	Uji validitas	30
3.8.2	Uji Reliabilitas	31
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.8.5	Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1	Profile Perusahaan.....	35
4.1.2	Visi	35
4.1.3	Misi	36
4.1.4	Struktur Organisasi	36
4.2	Hasil Penelitian.....	37
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuisioner	37
4.2.2	Identitas Responden	37
4.3	Uji Kualitas Data	40
4.3.1.	Uji Validitas	40
4.3.2.	Uji Reliabilitas	44
4.4	Uji Asumsi Klasik	44

4.4.1	Uji Normalitas.....	44
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	46
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.6	Uji Hipotesis.....	50
4.6.1	Uji F	50
4.6.2	Uji T	51
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.6.4	Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB V PENUTUP.....		56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Implikasi Manajerial.....	57
DAFTAR PUSTAKA		59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel data penjualan tahun 2019	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Operasional Variable.....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert	30
Tabel 4. 1 Penyebaran dan Penerimaan kuisioner	37
Tabel 4. 2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	38
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	39
Tabel 4. 5 Karakteristik responden pengguna jasa di Rival Shoescleaning	40
Tabel 4. 6 Uji Validitas Pengalaman Pelanggan (X1)	41
Tabel 4. 7 Variabel Service Quality (X2)	42
Tabel 4. 8 Variabel Harga (X3).....	42
Tabel 4. 9 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 11 Uji Normalitas.....	45
Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas.....	47
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4. 14 Uji F (Uji Simultan)	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	52
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3. 1 Model Konseptual	27
Gambar 4. 1 Struktur Rival Shoescleaning.....	36
Gambar 4. 2 Uji Normalitas	46
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

1. Uji Plagiarisme
2. Uji Referensi
3. Buku Bimbingan
4. Kuesioner
5. Tabulasi Data
6. Hasil Output SPSS
7. Tabel r
8. Tabel f
9. Tabel t
10. Riwayat Hidup

