

**PERANAN KUALITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
LBPP LIA MERCU BUANA  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Ihsani

NIM : 43111010159

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2015



Nurul Ihsani

NIM : 43111010159

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Ihsani  
NIM : 43111010159  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Peranan Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada LBPP LIA Mercu Buana Jakarta  
Tanggal Lulus Ujian : 11 Agustus 2015



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Dekan

Ketua Program Studi

S1 Manajemen

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., Ms., CA.

Tanggal : 18 - 08 - 2015

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 19 - 08 - 2015

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panajatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERANAN KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LBPP LIA MERCU BUANA JAKARTA”**. Skripsi ini merupakan syarat utama memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dra. Yuli Harwani, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., CCA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Rina Astini, MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya
5. Kedua orang tua (Bapak Sudirman dan Ibu Umi Nur Hidayah), dan adik penulis atas segala doa, kasih sayang, nasehat dan dukungan demi keberhasilan penulis baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. General Affair & Marketing Head dan Staff Administrasi LBPP LIA Mercu Buana, yang telah membantu pengumpulan data untuk keberhasilan penulisan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan, sahabat dan teman-teman FEB yang lainnya, terima kasih atas semangat, inspirasinya, dan dukungannya yang tak kenal lelah mengingatkan penulis agar tetap fokus mengerjakan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2015

Nurul Ihsani  
(43111010159)



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	ii
<b>ABSTRAK .....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	9
1. Pengertian Manajemen.....	9
2. Pengertian Pemasaran .....	9
3. Konsep Pemasaran.....	10
4. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
5. Pengertian Bauran Pemasaran .....	11
6. Pengertian Perilaku Konsumen .....	12
7. Pengertian Pemasaran Jasa .....	12

8. Pengertian Pelayanan Jas.....	13
9. Klasifikasi Jasa .....	14
10. Karakteristik Jasa .....	14
11. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
12. Pengertian Harga .....	16
13. Tujuan Penetapan Harga .....	17
14. Metode Penetapan Harga .....	20
15. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	21
16. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	25
17. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	28
B. Rerangka Pemikiran .....	29
C. Hipotesis Penelitian .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Variabel Penelitian, Skala Dan Definisi Operasional .....	33
1. Variabel Penelitian .....	33
2. Skala Pengukuran.....	33
3. Definisi Operasional .....	34
D. Metode Pengumpulan Data .....	38
E. Populasi Dan Sampel .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	39
F. Analisis Data .....	41
1. Statistik Deskriptif .....	41

2. Uji Kualitas Data .....	41
a. Uji Reliabilitas .....	41
b. Uji Validitas Data .....	42
<b>G. Metode Analisis Data</b>	
1. Langkah-Langkah Pengujian Data .....	42
a. Menguji Normalitas Data .....	42
b. Menentukan Persamaan Regresi .....	43
c. Menguji Model Regresi .....	43
d. Menguji Koefisien Regresi .....	44
e. Uji Asumsi Klasik .....	45

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Gambaran Objek Penelitian .....</b>	46
1. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	46
2. Karakteristik Responden .....	48
<b>B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....</b>	51
<b>C. Hasil Uji Kualitas Data.....</b>	55
1. Uji Reliabilitas .....	55
2. Uji Validitas .....	56
<b>D. Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	59
1. Uji Normalitas Data .....	59
2. Persamaan Regresi .....	61
3. Uji Model Regresi .....	63
4. Uji Asumsi Klasik .....	65
a. Uji Normalitas Residual .....	65
b. Uji Multikolinieritas .....	66

c. Uji Heteroskedastisitas .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>



## DAFTAR TABEL

<b>No. Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Tabel Jumlah Siswa Tahun 2012 .....	3
1.2 Tabel Jumlah Siswa Tahun 2013 .....	4
1.3 Tabel Jumlah Siswa Tahun 2014 .....	4
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	30
3.1 Tabel Operasional Variabel .....	36
4.1 Karakteristik Jenis Kelamin .....	48
4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	49
4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	49
4.4 Uji Deskriptif Kualitas Layanan .....	50
4.5 Uji Deskriptif Harga .....	51
4.6 Uji Deskriptif Kepuasan Konsumen .....	51
4.7 Total Uji Deskriptif .....	52
4.8 Uji Reliabilitas .....	53
4.9 Uji Validitas Kualitas Layanan .....	54
4.10 Uji Validitas Kualitas Layanan .....	55
4.11 Uji Validitas Harga .....	55
4.12 Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	56
4.13 Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	57
4.14 Uji Normalitas Kualitas Layanan .....	58
4.15 Uji Normalitas Harga .....	58
4.16 Uji Normalitas Kepuasan Konsumen .....	59
4.17 Tabel Persamaan Regresi .....	60

4.18 Uji Statistik F(Determinasi).....	61
4.19 Uji Statistik F .....	62
4.20 Uji Statisitik t .....	63
4.21 Uji Normalitas Residual .....	64
4.22 Uji Multikolinieritas .....	65
4.23 Uji Heterokedastisitas.....	66



## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No. Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
2.1 <i>Customer Satisfaction Model</i> .....	25
2.2 Rerangka Pemikaran.....	29
4.1 Uji Normalitas Residual .....	64



## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Tabulasi Karakteristik Responden .....	78
Lampiran 3 Uji Validitas Variabel.....	86
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Variabel .....	89
Lampiran 5 Uji Normalitas Variabel.....	89
Lampiran 6 Uji Multikolinieritas Variabel.....	91
Lampiran 7 Uji heterokedastisitas .....	91

