

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(studi Kasus:Usaha Pompa Air Mas Dedi Tehnik)

SKRIPSI

Nama : Irma Susanti

NIM : 43109010189



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(studi Kasus:Usaha Pompa Air Mas Dedi Tehnik)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Srata 1

Nama : Irma Susanti

NIM : 43109010189



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irma Susanti

NIM : 43109010189

Program Studi : Manajemen S1

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2013



(Irma Susanti)

NIM 43109010189

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Irma Susanti
NIM : 43109010189
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga, terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus:Usaha Pompa Air Mas
Dedi Tehnik)

Tanggal Lulus Ujian : 27 Agustus 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Zulfitri, MS, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Wiwik Utami, AK, CA)

Tanggal : 10/9 2013

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

Tanggal : 10/9 2013

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga, terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi

Kasus:Usaha Pompa Air Mas Dedi Teknik)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Irma Susanti

43109010189

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Zulfitri MS, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Daru Asih, SE. M.SI)

Anggota Dewan Penguji



(M. Rizki, BBA. MBA.)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya dalam bentuk kesehatan, kekuatan, dan ketabahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga, terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus:Usaha Pompa Air Mas Dedi Tehnik)”**. Skripsi ini, Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Semoga skripsi ini selanjutnya dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya. Sesuai dengan kemampuan penulis yang masih harus dikembangkan, maka berbagai tanggapan dan saran apapun yang diberikan kepada penulis akan diterima dan dijadikan sebagai salah satu petunjuk dan pedoman dimasa yang akan datang.

Selain itu penulis menerima bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang turut membantu kelancaran penyusunan skripsi ini. Sehubungan dengan itu perkenalkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya terutama ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr.Wiwik Utami, SE, AK, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak Zulfitri, MS, MM selaku dosen pembimbing skripsi dan pembimbing akademik yang telah sabar dan selalu memberi motivasi, dan arahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku yang aku hormati dan aku sayangi, yang telah memberikan kasih sayang, do'a, moral maupun material untuk kesuksesanku, tanpa kalian aku tidak akan bisa menjadi seperti ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang banyak membagi ilmu dan bimbingan selama kuliah.
7. Tuafan selaku orang terdekat yang selalu ada menemani, memberi semangat, dan memberikan arahan serta saran.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa Universitas Mercu Buana jurusan Manajemen S1 angkatan 2009

Semoga Allah SWT akan memberikan rahmat hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tulisan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran.

Jakarta, 2013

Irma Susanti
43109010189

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2

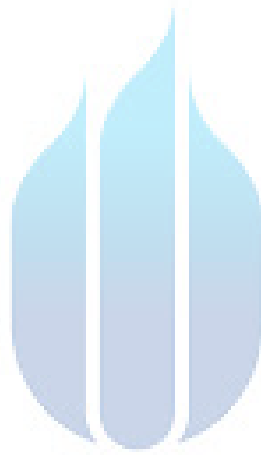
1.4 Manfaat Penelitian	2
BAB 2 LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Manajemen	4
2.2 Pengertian Pemasaran `	5
2.3 Pengertian Jasa	6
2.3.1 Karakteristik Jasa	8
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa	9
2.4 Kualitas Pelayanan	10
2.5 Harga	12
2.6 Kepuasan Pelanggan	15
2.6.1 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	16
2.6.2 Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.6.3 Manfaat Kepuasan Bagi Pelanggan, Karyawan, Perusahaan	19
2.7 Pengaruh antara kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan	20
2.8 kerangka Pemikiran	22
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23

3.2 Desain Penelitian	23
3.3 Hipotesis	23
3.4 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran Variabel	24
3.4.1 Variabel Penelitian	24
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.4.3 Skala Pengukuran Variabel.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data	28
3.6 Jenis Data	30
3.6.1 Data Primer	30
3.6.2 Data Sekunder	30
3.7 Populasi dan Sampel	30
3.8 Metode Analisis Data	31
3.8.1 Uji Validitas	31
3.8.2 Uji Reabilitas	32

3.8.3 Analisis Penngaruh Kualitas	
Pelayanan, dan Harga, terhadap	
Kepuasan Pelanggan	33
3.9 Pengujian Koefisien Persamaan Regresi.....	34
3.9.1 Uji F (Uji Simultan)	34
3.9.2 Uji t (Uji Parsial)	35
BAB 4 ANALISIS HASIL PENELITIAN	37
4.1 Indentitas Respoden	37
4.1.1 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Usia	37
4.1.2 Karakteriatik Responden	
Berdasrkan Jenis Kelamin	38
4.1.3 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Pendidikan	38
4.1.4 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Lama sebagai	
Pelanggan	39

4.2 Pengujian Validitas dan Reabilitas	40
4.2.1 Uji Validitas	
Variabel Kualitas Pelayanan	41
4.2.2 Uji Validitas	
Variabel Harga	44
4.2.3 Uji Validitas	
Variabel Kepuasan Pelanggan	45
4.2.4 Uji Reliabilitas Variabel	
Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan	46
4.3 Analisis Deskriptif	46
4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	46
4.3.2 Analisis Deskriptif Harga	57
4.3.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	58
4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga	
terhadap Kepuasan Pelanggan	60
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	70

5.1 Simpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	72



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Tabel Operasional Variabel	26
3.2	Tabel Operasional Variabel (Lanjutan)	27
3.3	Tabel Operasional Variabel (Lanjutan)	28
3.4	Instrument Skala Likert	29
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama sebagai Pelanggan	40
4.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	42
4.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	

	Kuesioner Harga	44
4.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	
	Kuesioner Kepuasan Pelanggan	45
4.8	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	
	Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan	46
4.9	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Toko Pompa Air Mas Dedi Tehnik Memiliki Ruang Tunggu Yang Nyaman	47
4.10	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kerapihan dan Kesopanan Karyawan Toko Pompa Air Mas Dedi Tehnik	48
4.11	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Sistem Pelayanan Yang Diberikan Oleh Toko Pompa Air Mas Dedi Tehnik Pada Konsumennya Tergolong baik	49
4.12	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Toko Pompa Air Mas Dedi Tehnik Cepat Dalam Melayani Konsumennya	50
4.13	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Karyawan Toko Pompa Air Mas Dedi Tehnik	

	Mempunyai Kemampuan Tanggap Dalam Melayani Konsumen	51
4.14	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bersedia Menangani Keluhan Dengan Cepat	52
4.15	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Karyawan Toko Pompa Air Mas Dedi Tehnik Ramah Dalam Melayani Konsumen	53
4.16	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Pada Toko Pompa Air Mas Dedi Tehnik Terjamin Keamanan Dalam Bertransaksi	54
4.17	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Tersedia Tempat Menunggu	55
4.18	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Tersedia Berbagai Peralatan Dalam Melakukan Pelayanan Atau Service	56
4.19	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kesesuaian Harga Yang Bervariasi, Sehingga Masyarakat Dapat Memilih Sesuai Kemampuan	57

4.20	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan	
	Kesesuaian Harga Dengan Pelayanan Yang Diterima	58
4.21	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan	
	Mudah Dihubungi Pada Saat Klaim	59
4.22	Tanggapan Responden Tentang Pernyataan	
	Kerapihan, Kebersihan dan Kenyamanan Toko Terjamin	60
4.23	koefisien Determinasi	62
4.24	Hasil Output Uji t	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Input Jawaban Bagian Karakteristik Responden

Lampiran 3 : Input Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Lampiran 4 : Input Jawaban Kuesioner Variabel harga (X2)

Lampiran 5 : Input Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y2)

Lampiran 6 : Perhitungan SPSS Output Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 7 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner

Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 8: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Variabel

Harga

Lampiran 9 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Variabel

Kepuasan Pelanggan

Lampiran 10 : Perhitungan SPSS Output Regresi Linear Berganda

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	22

