

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SHIPCO
TRANSPORT INDONESIA**

SKRIPSI

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



**Nama : Riedjanti Restu Biandari
NIM : 43114110132**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riedjanti Restu Biandari

NIM : 43114110132

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 06 Februari 2017



Riedjanti Restu Biandari

43114110132

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riedjanti Restu Biandari
NIM : 43114110132
Program Studi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT. Shipco Transport
Indonesia
Tanggal Lulus Ujian : 31 Januari 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji


Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si
Tanggal : 06 Februari 2017


Endi Rikerti, SE., ME
Tanggal : 06 Februari 2017

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si
Tanggal : 06 Februari 2017


Dudi Permana, ST, MM, Ph.D
Tanggal : 06 Februari 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Shipco Transport Indonesia”**. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai persyaratan kelulusandalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta dukungan dalam penelitian ini.

6. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Hari Pujo Subiantoro dan Ibu Dewi Eka Suwandari serta Adik Tiara Ratna Biandari untuk segala dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis.
7. Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya selama penulis menjalani perkuliahan.
8. Mahasiswa Universitas Mercu Buana Menteng khususnya teman-teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi.
9. Karyawan - karyawan Divisi Impor PT Shipco Transport Indonesia yang selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan semoga mendapatkan berkah yang melimpah dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua dan tentunya bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 31 Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Definisi Jasa	9
2. Karakteristik Jasa	10
3. Definisi Kualitas Pelayanan	11
a. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	12
b. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	14
c. Indikator Kualitas Jasa	16
4. Definisi Harga	17
a. Tujuan Penetapan Harga	18
b. Penetapan Harga Jasa	19
c. Indikator Harga	20
5. Definisi Kepuasan Pelanggan	21
a. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22

b. Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan	24
c. Indikator Kepuasan Konsumen	26
6. Penelitian Terdahulu	27
B. Rerangka Pemikiran	30
C. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Definisi dan Operasional Variabel	33
1. Variabel	33
2. Operasionalisasi Variabel	34
D. Pengukuran Variabel	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37
1. Populasi	37
2. Sampel	37
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Metode Analisis	39
1. Statistik Deskriptif	39
2. Uji Kualitas Data	40
3. Uji Asumsi Klasik	42
4. Uji Hipotesis	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Karakteristik Profil Responden	53
a. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Perusahaan	53
b. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kepemilikan Perusahaan	54
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	55
1. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	56
2. Statistik Deskriptif Harga	57

3. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	58
4. Total Perhitungan Statistik Deskriptif.....	59
C. Hasil Uji Kualitas Data	59
1. Hasil Uji Validitas	59
2. Hasil Uji Reliabilitas	61
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	62
1. Uji Normalitas	62
2. Uji Multikolonieritas	64
3. Uji Heterokedastisitas	65
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
E. Hasil Uji Hipotesis	68
1. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	68
2. Uji Siginifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	69
F. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Volume dan Profit Tahun 2011 - 2015	3
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Variabel, Dimensi, dan Indikator	33
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	53
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kepemilikan Perusahaan	54
4.3	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	55
4.4	Statistik Deskriptif Harga	56
4.5	Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	57
4.6	Total Perhitungan Statistik Deskriptif	58
4.7	Uji Validitas	59
4.8	Hasil Uji Validitas	60
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	61
4.10	Hasil Uji Multikolonieritas	63
4.11	Hasil Uji Multikolonieritas	66
4.12	Analisis Model Summary	68
4.14	Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	70
4.15	Analisis Korelasi antara Harga dan Kepuasan Pelanggan	73

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Volume Kargo Tahun 2011 - 2015	4
1.2	Grafik Profit Kargo Tahun 2011 - 2015	5
2.1	Rerangka Pemikiran	29
4.1	Struktur Organisasi PT Shipco Transport Indonesia	50
4.2	Gambar Hasil Normal Probability Plot	62
4.3	Gambar Hasil Grafik Scatterplot	65

