

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA JASA LEGAL DOKUMEN
(PT WIBAWA SUKSES INTERNASIONAL)**



UNIVERSITAS
Disusun Oleh :
ERDIANTO YOGO UTOMO

43112110154

**Program Studi manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erdianto Yogo Utomo

NIM : 43112110154

Program Studi : S1 Manajemen

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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 September 2017




Erdianto Yogo Utomo
NIM : 43112110154

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Erdianto Yogo Utomo
NIM : 43112110154
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Legal Dokumen (Pt Wibawa Sukses Internasional)
Tanggal Lulus Ujian : 10 Oktober 2017

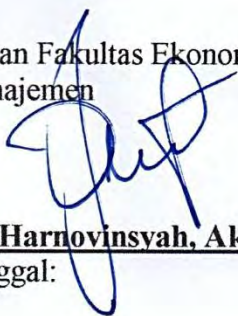
Disahkan Oleh ,

Pembimbing  Ketua Penguji



Dr. Tafiprios, SE., MM
Tanggal:


Viciwati, STL, Msi
Tanggal: 12 Oktober 2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen


Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA
Tanggal:

Ketua Program Studi S1


Dudi Permana, ST., MM. Ph.D
Tanggal: 12/10-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Legal Dokumen (Pt Wibawa Sukses Internasional)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk 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, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Dr. Tafiprios, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kuasa-Nya yang telah mencurahkan anugerahnya dan penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, ST., MM. Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Tafiprios, SE., MM. Selaku dosen pembimbing yang selama ini sudah banyak membantu.

5. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Calon istri yang selalu memberikan doa dan motivasi
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Seluruh teman-teman Kampus, terutama ROJALIES yang telah banyak membantu dan memotivasi, khususnya Andri hamdani, Lia rahmawati, Putri sugiyono, dan Madhuri.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa yang diberikan kepada penulis.

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 memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 02 September 2017

Erdianto Yogo Utomo

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABLE	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	12
1. Pemasaran	12
2. Kualitas Pelayanan	13
3. Harga	17
4. Promosi	21
5. Kepuasan Pelanggan	28
B. Penelitian terdahulu	38
C. Hubungan antar Variabel	39
D. Kerangka Pemikiran.....	42
E. Hipotesis Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Tempat dan Waktu Penelitian	44
B.	Desain Penelitian	44
C.	Definisi dan Operasionalisasi variable.....	44
1.	Definisi Variabel	44
2.	Operasional Variabel.....	45
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	48
1.	Populasi Penelitian.....	48
2.	Sampel Penelitian.....	48
E.	Jenis Data Penelitian	49
F.	Teknik Pengumpulan data.....	50
G.	Skala Pengukuran.....	50
H.	Metode Analisis Data.....	51
1.	Uji Validitas	51
2.	Uji Reliabilitas	52
3.	Metode Statistik	54
4.	Tahapan Analisis SEM	56
5.	Pengujian Hipotesis	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	65
C.	Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	69
1.	Uji Validitas Variabel	69
2.	Uji Reliabilitas Variabel	76
3.	Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	78
4.	Uji Model Struktural	81
D.	Pengujian Hipotesis Penelitian	83
E.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85

3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
---	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengerjaan Tenaga Kerja Asing PT WSI	3
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Pengurusan Dokumen	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
Tabel 3.2 Skala Likert.....	51
Tabel 3.4 Simbol Dalam Notasi Lisrel.....	55
Tabel 3.5 Pedoman Jumlah Sampel	58
Tabel 3.6 Ringkasan Rule of Thumb Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
Tabel 3.7 Ringkasan Goodness Of Fit Index	60
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Perusahaan	66
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Bidang Perusahaan	66
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Kerjasama	67
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Dokumen	68
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Harga	72
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Promosi.....	73
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran (Non Modifikasi)	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran (Modifikasi)	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Struktural Model Penelitian	82
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penurunan PT WSI (2011-2016)	5
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Tenaga Kerja Asing di Indonesia 2016	5
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1 Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Gambar 4.2 Model Pengukuran Variabel Kualitas Harga	72
Gambar 4.3 Model Pengukuran Variabel Promosi	73
Gambar 4.4 Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	74
Gambar 4.5 Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian (Non Modifikasi)	79
Gambar 4.6 Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian (Modifikasi)	80
Gambar 4.7 Model Struktural (t-value)	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	94
Lampiran 2: Tabulasi Data.....	99
Lampiran 3: Karakteristik Responden	107
Lampiran 4: Uji Validitas	110
Lampiran 5: Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	114
Lampiran 6: Pengujian Hipotesis Penelitian.....	116



UNIVERSITAS
MERCU BUANA