

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ,HARGA TERHADAP  
KEPUASAN DAN MINAT PEMBELIAN ULANG  
*FREIGHT FORWARDING* PT. SAMUDERA SARANA  
SEJAHTERA**

**SKRIPSI**

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



**Nama : FARISKA SRI LUSIANY**

**NIM : 43111120104**

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

**2016**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fariska Sri Lusiany

NIM : 43111120104

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 16 Agustus 2016



Fariska Sri Lusiany

NIM : 43111120104

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fariska Sri Lusiany  
NIM : 43111120104  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Pembelian Ulang (Studi Kasus pada Perusahaan *Freight Forwarding* PT.Samudera Sarana Sejahtera)

Tanggal Lulus Ujian : 18 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,  Ketua Pengaji  
Dr. Mudji Sabar, MBA Dr. Anik Herminingsih, M.Si

Tanggal : 30 Agustus 2016

Tanggal : 29 Agustus 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA)

Tanggal : 30 Agustus 2016

(Dr. Rina Astini, SE., MM)

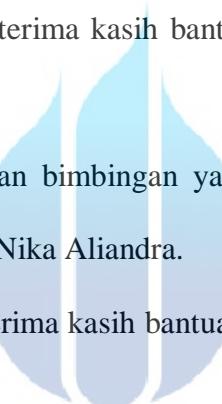
Tanggal : 30 Agustus 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT PEMBELIAN ULANG. (Studi Kasus di PT. Samudera Sarana Sejahtera *Freight Forwarding*; Jakarta Barat). 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, khususnya Dr. Mudji Sabar, MBA ,selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah di berikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ucapan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama:

1. Dr.Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr Wiwik Utami, AK., MS.,CA, selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

- 
3. Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
  4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
  5. Sahabat baik saya Nika Aliandra sejak duduk di semester 3 hingga saat ini yang telah memberikan dorongan,motivasi, masukan dan bantuannya selama menyelesaikan skripsi ini.
  6. Tiffani Ew Yun Fei, terima kasih bantuan yang sudah menjadi penasihat untuk penelitian ini.
  7. Teman satu perjuangan bimbingan yaitu: Ziah Alatas, Cisca Mediasari, Siti Latifah, dan juga Nika Aliandra.
  8. Ganang Prasetyono, terima kasih bantuan yang sudah membantu dan saran untuk penelitian ini.
  9. Novita Gouw selaku pimpinan PT. Samudera Sarana Sejahtera atas pengertian dan kebesaran hati-nya.
  10. Orang tua dan kakek tercinta, serta kedua adik saya yang telah memberikan hiburan, semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan di dalam nya, hal ini dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang di miliki 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 hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 16 Agustus 2016

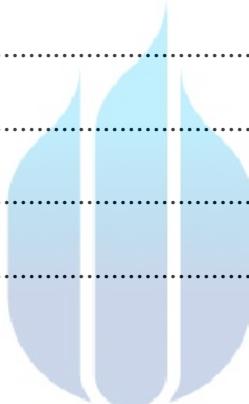
Fariska Sri Lusiany



## DAFTAR ISI

Halaman

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR GRAFIK .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii



### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan & Kontribusi Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Kontribusi Penelitian .....	8
a. Secara Akademik .....	8
b. Secara Praktik .....	8

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka.....	9
1. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	9

2. Harga ( <i>Price</i> ) .....	14
3. Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ).....	15
4. Minat Pembelian Ulang ( <i>Repurchase Intention</i> ).....	18
B. Kajian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Pemikiran .....	21
D. Hubungan Antar Variabel .....	22
1. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ....	22
2. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
3. Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembelian Ulang .....	22
4. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang .....	23
5. Hubungan Harga terhadap Minat Pembelian Ulang.....	23
E. Hipotesis Penelitian .....	24

# MERCU BUANA

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
B. Desain penelitian .....	25
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	26
1. Definisi Variabel .....	26
a. Variabel Dependen.....	26
b. Variabel Independen .....	27
2. Operasional Variabel .....	27

3. Pengukuran Variabel.....	29
4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
1. Populasi Penelitian.....	29
2.Sampel Penelitian .....	30
F. Teknik Pengumpulan Data .....	31
a. Penelitian menggunakan data primer.....	31
G. Metode Analisis.....	31
a.    Analisis deskriptif.....	39
b. Instrumen data .....	32
1. Uji validitas .....	32
2. Uji Reliabilitas .....	33
3. Uji asumsi klasik.....	34
a. Uji Normalitas.....	34
H. Uji F.....	34
I. Uji t.....	34
J. Analisis Jalur .....	34

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
B. Karakteristik Profil Responden .....	39
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	40
a. Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	41
b. Hasil Uji Deskriptif Kualitas harga.....	43

c. Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	46
d. Hasil Uji Deskriptif Minat Pembelian Ulang .....	48
D. Hasil Uji Instrumen .....	50
1. Hasil Uji Validitas .....	50
a. Uji Validitas variabel kualitas pelayanan .....	50
b. Uji Validitas variabel harga .....	52
c. Uji Validitas variabel kepuasan pelanggan.....	53
d. Uji Validitas minat pembelian ulang.....	54
2. Hasil Uji Relibilitas .....	55
a. Uji Relibiltas variabel kualitas pelayanan,Harga, kepuasan dan minat pembelian ulang Hasil Uji Relibilitas .....	55
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	
a. Hasill Uji Normalitas.....	56
E. Hasil Uji Hipotesis .....	55
1. Hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	57
2. Hasil Uji F .....	59
3. Hasil Uji t .....	61
H. Analisa Jalur	
4. Persamaan Struktural.....	65
5. Hasil Analisa Jalur .....	65
a. Struktur 1 .....	66
b. Struktur 2 .....	67

6. Perhitungan Analisa Jalur	
a. Perhitungan Analisa Jalur (DE) .....	68
b. Perhitungan Analisa Jalur (IE) Persamaan Struktural.....	68
c. Gambar Hasil Analisa Jalur Persamaan Struktural.....	68
7. Pembahasan Hasil Penelitian Persamaan Struktural.....	69
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	72
B. Saran .....	72
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
 <b>LAMPIRAN</b> .....	76



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah intensitas pembelian terhadap Jasa pengiriman barang melalui jalur laut.PT. Samudera Sarana Sejahtera dari 2013-2015 .....	4
Tabel 3.1 Rekapitulasi <i>Selling Report</i> tahun 2013-2105 .....	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	28
Tabel 3.2 Instrumen Pengukuran skala Likert .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Profil Responden .....	49
Tabel 4.2 Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Variable Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.3 Pernyataan Responden Terhadap Variable Harga.....	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Variable Kepuasan...	47
Tabel 4.4 Rekapitulasi Pernyataan Responden Variable Minat Pembelian Ulang.....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harga.....	52
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Minat Pembelian Ulang .....	54
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan dan Minat Pembelian Ulang.....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil uji koefisien determinasi Y1.....	57
Tabel 4.12 Hasil uji koefisien determinasi Y2 .....	57
Tabel 4.13 HasiL Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen .....	59
Tabel 4.14 HasiL Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Harga terhadap Kepuasan.....	60

Tabel 4.15 HasiL Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Harga ,Kepuasan terhadap Minat Pembelian Ulang.....	61
Tabel 4.16 HasiL Uji t Pengaruh kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan .....	61
Tabel 4.17Hasil Uji t Pengaruh kualitas pelayanan,harga, kepuasan konsumen terhadap minat pembelian ulang .....	61
Tabel 4.18 Ringkasan Hasil Parameter Model Analisa Jalur.....	67



## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Intensitas pembelian <i>Shipper</i> .....	5
Gambar 2.1 Service Quality Model.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Logo perusahaan PT. Samudera Sarana Sejahtera .....	39
Gambar 4.5 Struktur 1.....	66
Gambar 4.6 Struktur 2.....	57
Gambar 4.4 Deskriptif Minat Pembelian Ulang .....	58
Gambar 4.7 Hasil Struktur Analisi Jalur.....	58



## **DAFTAR GRAFIK**

Halaman

Grafik 1.1 Jumlah Intensitas pembelian PT. Samudera Sarana Sejahtera <i>Freight Forwarding</i> (Tahun 2013,2014,2015).....	5
Grafik 4.1 Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	42
Grafik 4.2 Deskriptif Harga.....	44
Grafik 4.3 Deskriptif Kepuasan .....	46
Grafik 4.4 Deskriptif Minat pembelian ulang .....	48



## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Kuisioner .....	76
Lampiran 2 Hasil Kuisioner .....	81
Lampiran 3 Validitas Kualitas Pelayanan .....	90
Lampiran 4 Validitas Harga .....	96
Lampiran 5 Kepuasan Pelanggan .....	103
Lampiran 6 Minat Pembelian Ulang.....	106
Lampiran 7 Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Harga , Kepuasan , Minat pembelian ulang .....	109
Lampiran 8 Hasil Uji F, Uji T dan Koefisien determinasi (R2) Y1 .....	110
Lampiran 9 Hasil Uji F, Uji T dan Koefisien determinasi (R2) Y2 .....	111
Lampiran 10 Uji Normalitas.....	112

