

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
INDOVISION KEBAYORAN LAMA JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

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



Nama: Khairunnisa

NIM: 43112010195

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairunnisa
NIM : 43112010195
Program studi : SI 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, oktober 2016



Khairunnisa
43112010195

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairunnisa
NIM : 43112010195
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Indovision Wilayah
Kebayoran lama Jakarta Selatan)
Tanggal Lulus Ujian : 27 September 2016

Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,



(Dra. Yuli Harwani, MM)

(Aty Herawati, Dra, M.si)

Tanggal: 7 Oktober 2016

Tanggal: 5 Oktober 2016

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

Dan Bisnis,

Manajemen S1,



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

(Dr. Rina Astini SE., MM)

Tanggal: 7 Oktober 2016

Tanggal: 7/10 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T atas rahmat dan karunia yang diberikan, dan Dra. Yuli Harwani, MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing, memberikan saran, meluangkan waktunya, mengarahkan serta memotivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa dengan judul penelitian **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indovision wilayah Kebayoran Lama Jakarta Selatan”**

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami,ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Dr. Rina Astini SE., MM selaku Kaprodi Manajemen S1, Luna Haningsih SE., ME dan Hesti Maheswari SE., M.Si selaku sekretaris I dan sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
4. Yang teramat istimewa kedua orang tua saya yang saya cintai Bambang prasetyo dan Nurani serta ketiga kakak.
5. Terima kasih untuk para sahabat yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu atas semua motivasi,dukungan,inspirasi,serta doa-doa yang telah diberikan.

6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan,motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini 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, september 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Khairunnisa

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	
A. Menejemen Pemasaran.....	7
1. Pengertian Pemasaran.....	7
2. Pengertian Menejemen Pemasaran	7
B. Harga	8
1. Pengertian Harga	8
2. Tujuan penetapan Harga.....	11
3. Metode penetapan Harga	13
C. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
D. Kepuasan Pelanggan.....	17
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	18
3. Penelitian Terdahulu	19
E. Rerangka Pemikiran	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
B. Desain Penelitian	25
C. Definisi dan Operasional Variabel	25
1. Definisi Variabel.....	25
2. Operasional Variabel	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
1. Populasi Penelitian	29
2. Sampel Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data	31
1. Kuisioner	31
F. Jenis Data.....	32
G. Metode Analisis	32
1. Analisis Deskriptif.....	32
2. Analisis Kelayakan Data	33
a. Uji Validitas	33
b. Uji Reliabilitas.....	34
3. Uji Asumsi Klasik	34
a. Uji Normalitas	34
b. Uji Multikolinieritas	35
c. Uji Heterokedastisitas.....	36
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
a. Uji Ketepatan Model	38
1) Koefisien determinasi (R^2)	38
2) Uji F (pengujian secara simultan)	38
b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	41
------------------------	----

1. Sejarah Indovision	41
2. Produk dan layanan Indovision	42
3. Waktu dan tempat penelitian	44
4. Karakteristik profil responden	44
a. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	45
b. Deskripsi responden berdasarkan usia	46
c. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	46
d. Deskripsi responden berdasarkan penghasilan per bulan	47
5. Rekapitulasi frekuensi klasifikasi jawaban responden	47
a. Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden Variabel Harga	48
b. Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	48
c. Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	50
B. Analisis Kelayakan Data	51
1. Hasil Uji Validitas Harga	51
2. Hasil Uji Reliabilitas	53
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
1. Hasil Uji Normalitas	54
2. Hasil Uji Multikolinieritas	56
3. Hasil Uji Heterokedastisitas	57
D. Analisis regresi linier berganda	58
1. Uji Ketepatan Model	60
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2)	60
b. Hasil Uji F (secara Simultan)	61
2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)	61
a. Analisis Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
b. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey.....	5
2.1	Penelitian Terdahulu	24
2.2	Rerangka Pemikiran.....	26
3.1	Operasional Variabel Harga.....	29
3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
3.3	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	31
3.4	Skala Likert Dengan Skor Setiap Pertanyaan	32
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	49
4.5	Hasil Uji Validitas Harga.....	50
4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	50
4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	51
4.8	Hasil Uji Reliabilitas	52
4.9	Hasil Uji Normalitas	54
4.10	Hasil Uji Multikolonieritas	56
4.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.12	Hasil Uji F.....	59
4.13	Hasil Uji T (Pengujian Secara Parsial).....	60
4.14	Hasil Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.2	Rerangka Pemikiran.....	26
4.1	Hasil Uji Normalitas	55
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner	77
2	Hasil Karakteristik Responden.....	79
3	Hasil Kuesioner	81
4	Hasil Uji Validitas.....	91
5	Hasil Uji Reliabilitas	92
6	Hasil Uji Asumsi Klasik	93
7	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94
8	Hasil Uji Ketepatan Model.....	95

