

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LANANG
BARBERSHOP**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
NAMA : GALIH RAKASIWI
NIM : 43111010038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LANANG
BARBERSHOP**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



UNIVERSITAS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

NAMA : GALIH RAKASIWI

NIM : 43111010038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Galih Rakasiwi

NIM : 43111010038

Program Studi : Manajemen S1

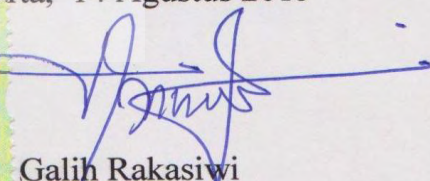
Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Agustus 2015




Galih Rakasiwi
NIM: 43111010038

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Galih Rakasiwi

NIM : 43111010038

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Lanang Barbershop.

Tanggal Lulus Ujian : 13 Agustus 2015

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,

Arief Bowo Prayoga K, SE., MM.

Tanggal : 15/8/2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Erna S. Imaningsih, SE., MSi.

Tanggal : 20-8-2015

Dekan,

**Ketua Program Studi
Manajemen -S1,**

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

Tanggal : 21/8 2015

Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 20/8 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lanang Barbershop”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan 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 yang tidak lain disebabkan oleh keterbatasan ilmu dan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberi petunjuk, membimbing, memberikan saran dan selalu memberi waktu luang ditengah-tengah kesibukannya yang padat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pembelajaran dan pengalaman yang tak ternilai harganya selama penulis menempuh studi hingga akhir.
6. Ibu Erna S. Imaningsih, SE., M.Si. dan Bapak Tri Wahyono, SE., MM. selaku dosen penguji sidang skripsi, yang telah banyak memberi masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Ir. Jakub Nurtjahjono selaku pemegang hak merek Lanang Barbershop yang telah memberikan banyak informasi-informasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua tercinta, Ayahanda Al Gozali dan Ibunda Yani Nur Yani yang tidak pernah lelah dalam memberikan motivasi dan mencurahkan kasih sayang baik dalam bentuk do'a, perhatian, dan moral serta material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Kakak - kakak tercinta Yulia Safitri S.Kom., dan Nina Rosali Amd., yang tidak pernah lupa untuk selalu mendo'akan dan memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

10. Teman-teman tercinta yaitu Prasetio Laksono, Devi Agustina, SE., Anisa Putri Kusuma, SE., Erwan Sudjadi, Joko Prasetyo Utomo, Syaifullah Hakim, Perlinton Sitorus, Angga Praditya, Ryan Hidayat, Tizar Alfiansyah, I Putu Krisna Adi Pratama, Muhammad Rizky Pratama, Iyandro dan lain-lain yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah senantiasa memberikan dukungan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

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 kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis meminta maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 14 Agustus 2015
Penulis

Galih Rakasiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
1. Batasan Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7

1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	9
1. Kualitas Pelayanan Jasa	9
a. Definisi Kualitas	9
b. Definisi Pelayanan/Jasa	10
c. Karakteristik Jasa	12
d. Definisi Kualitas Pelayanan/Jasa	13
e. Dimensi Kualitas Pelayanan/Jasa	13
f. Gap Kualitas Pelayanan/Jasa	15
2. Harga	16
a. Definisi Harga	16
b. Tujuan Penetapan Harga	17
3. Kepuasan Pelanggan	17
a. Definisi Kepuasan	18
b. Definisi Pelanggan	19
c. Definisi Kepuasan Pelanggan	20
d. Metode untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	21
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Rerangka Pemikiran	28

D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel	33
D. Pengukuran Variabel	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37
1. Populasi	37
2. Sampel	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Metode Analisis Data	39
1. Uji Instrumen	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	39
2. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolonieritas	41
c. Uji Heteroskedastisitas	42
3. Analisis Linear Berganda	43
4. Uji Hipotesis	44
a. Uji F (ANOVA)	44
b. Uji t (Uji Parsial)	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	45
1. Profil Perusahaan	45
2. Waktu dan Tempat Penelitian	45
B. Hasil Uji Stastistik Deskriptif	46
1. Analisis Karakteristik Profil Responden	46
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	46
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	49
f. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Per Tahun	49
g. Karakteristik Responden Berdasarkan Yang Mempengaruhi - Menggunakan Jasa Lanang Barbershop	50
h. Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Lanang - Barbershop	50
i. Karakteristik Responden Berdasarkan Koran Yang Sering - Dibaca	51
j. Karakteristik Responden Berdasarkan Majalah Yang Sering - Dibaca	52
k. Karakteristik Responden Berdasarkan Akses Internet Per Bulan	52
l. Karakteristik Responden Berdasarkan Berlangganan Atau - Tidak TV Kabel	53

2. Tanggapan Responden Terhadap Item-Item Kuesioner	54
a. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	62
b. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Harga	65
c. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	69
C. Hasil Uji Kualitas Data	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas	73
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	75
1. Uji Normalitas	75
2. Uji Multikolonieritas	76
3. Uji Heteroskedastisitas	77
E. Regresi Linear Berganda	78
F. Uji Hipotesis	80
Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	81
Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	82
G. Pembahasan	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Pelayanan Dan Harga Di Lanang Barbershop	4
Tabel 1.2	Perbandingan Harga Lanang Barbershop dengan Kompetitor yang Sebanding	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1	Tabel Operasional Variabel	34
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	36
Tabel 4.1	Status Responden	46
Tabel 4.2	Usia Responden	47
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden	47
Tabel 4.4	Pekerja Responden	48
Tabel 4.5	Pengeluaran Per Bulan Responden	49
Tabel 4.6	Kunjungan Per Tahun Responden	49
Tabel 4.7	Yang Mempengaruhi Responden	50
Tabel 4.8	Tempat Dimana Responden Mengetahuinya	50
Tabel 4.9	Koran Yang Sering Dibaca Responden	51
Tabel 4.10	Majalah Yang Sering Dibaca Responden	52
Tabel 4.11	Akses Internet Responden Per Bulan	52
Tabel 4.12	Berlangganan Atau Tidak TV Kabel Oleh Responden	53
Tabel 4.13	Ruangan Yang Nyaman	54

Tabel 4.14 Fasilitas Yang Lengkap	54
Tabel 4.15 Kerapihan Karyawan	55
Tabel 4.16 Terjaganya Kebersihan Ruangan	55
Tabel 4.17 Fasilitas Tambahan Berupa Toilet Yang Bersih	56
Tabel 4.18 Keterampilan Menggunakan Alat	56
Tabel 4.19 Efisiensi Waktu Pelayanan.....	57
Tabel 4.20 Memiliki Prosedur Pelayanan Yang Baik.....	57
Tabel 4.21 Pelayanan Yang Tidak Berbelit-Belit	57
Tabel 4.22 Kesigapan Karyawan	58
Tabel 4.23 Penanganan Keluhan Yang Cepat.....	58
Tabel 4.24 Pemberian Saran Kepada Konsumen.....	59
Tabel 4.25 Pengetahuan Karyawan	59
Tabel 4.26 Rasa Aman Dalam Menggunakan Jasa.....	59
Tabel 4.27 Pengalaman Karyawan	60
Tabel 4.28 Memahami Keinginan Pelanggan	60
Tabel 4.29 Ramah Terhadap Pelanggan.....	61
Tabel 4.30 Karyawan Yang Menghargai Pelanggan.....	61
Tabel 4.31 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.32 Harga Yang Terjangkau Daya Beli.....	64
Tabel 4.33 Harga Yang Sesuai Dengan Kualitas	64
Tabel 4.34 Harga Yang Besaing Dengan Kompetitor.....	65

Tabel 4.35 Rekapitulasi Jawaban Variabel Harga	65
Tabel 4.36 Rasa Puas Terhadap Pelayanan	66
Tabel 4.37 Rasa Puas Terhadap Manfaat yang Dirasakan	66
Tabel 4.38 Rasa Puas Terhadap Ketanggapan Karyawan.....	66
Tabel 4.39 Keinginan Untuk Merekomendasikan	67
Tabel 4.40 Rasa Puas Terhadap Harga.....	67
Tabel 4.41 Rasa Bangga Menggunakan Jasa	68
Tabel 4.42 Terjalin Hubungan Baik Antara Pelanggan Dengan Outlet.....	68
Tabel 4.43 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 4.44 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	70
Tabel 4.45 Hasil Pengujian Validitas Harga (X2)	71
Tabel 4.46 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	72
Tabel 4.47 Reliabilitas Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4.48 Reliabilitas Harga	73
Tabel 4.49 Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.50 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.51 Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.52 Koefisien Determinasi	80
Tabel 4.53 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	81
Tabel 4.54 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Uji Normalitas	75
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 2 : Karakteristik Responden	98
Lampiran 3 : Tanggapan Responden	102
Lampiran 4 : Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan ...	106
Lampiran 5 : Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Harga	108
Lampiran 6 : Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan..	108
Lampiran 7 : Hasil Output SPSS 21	110
Lampiran 8 : Tabel r	127
Lampiran 9 : Tabel F	128
Lampiran 10 : Tabel t	129