

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS JASA TERHADAP
PEMILIHAN KURSUS**

(Studi Kasus Pada Kursus Baca Tulis Cihuy di Bintaro Jaya)

SKRIPSI

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

Mercu Buana Jakarta



Nama : Faqih Febriyanto

NIM : 43111110021

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

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faqih Febriyanto

NIM : 43111110021

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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, 10 Juli 2015



Faqih Febriyanto

NIM : 43111110021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Faqih Febriyanto
NIM : 43111110021
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Pemilihan Kursus (Studi Kasus Pada Kursus Baca Tulis Cihuy di Bintaro Jaya)
Tanggal Lulus Ujian : 06-08-2015

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,


Drs. Wawan Purwanto, SE., MM


Mafizatun Nurhayati, SE., MM

Tanggal: 22-08-2015

Tanggal: 22-08-2015

Dekan,

Ketua Program Studi


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


Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 22-08-2015

Tanggal: 22/8 2015

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 Harga dan Kualitas Jas Terhadap Pemilihan Kursus (Studi Kasus Pada Kursus Baca Tulis Cihuy di Bintaro Jaya)”**. 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 Bapak Drs. Wawan Purwanto, 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. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwiek 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. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Ayah dan Ibu tercinta, Abdul Afif dan Nur Aenah yang telah sudah mendidik serta memberi kasih sayang dan doa serta semangat yang tiada henti. Adik dan kakak tercinta, Faris Akbar dan Frida Nicosia yang selalu mensupport penulis.
6. Rina Hernawati selaku orang terdekat yang telah banyak memberikan bantuan, motivasi dan dorongan dalam penulisan skripsi ini. Sahabat-sahabat penulis Nova, Nora, Eni H, Willy, Difta, Dany, Ria, Aka, *Fun & Faboulus Genk*, untuk segala keceriaan, kebersamaan, nasehat, dan bantuannya.
7. Ibu Sabrina Ritonga selaku Direktur Utama Kursus Baca Tulis Cihuy, Bayu Samudra Lestari yang telah banyak membantu penulis, serta kakak-kakak Cihuy yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memotivasi, berbagi keceriaan dan kebersamaan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, dan penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta , 10 Juli 2015

Faqih Febriyanto

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Kontribusi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	6
1. Pengertian Jasa.....	6
2. Karakteristi Jasa.....	6
3. Rantai Laba – Jasa.....	7
4. Bauran Pemasaran Jasa.....	8
5. Kualitas Jasa.....	14

6. Perilaku Konsumen Jasa.....	16
7. Proses Keputusan Membeli.....	17
8. Penelitian Terdahulu.....	18
B. Rerangka Pemikiran.....	19
C. Hipotesis.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	23
B. Desain Penelitian	23
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	23
D. Pengukuran Variabel.....	30
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Metode Analisis.....	32
1. Statistik Deskriptif.....	33
2. Uji Kualitas Jasa.....	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Reliabilitas.....	33
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
a. Uji Asumsi Klasik.....	34
b. Uji Koefisien Determinasi.....	36
c. Persamaan Regresi.....	36
d. Uji Hipotesis.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
2. Karakteristik Profil Responden.....	38
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38

b.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	39
c.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	39
d.	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Kursus.....	40
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
C.	Hasil Uji Kualitas Data.....	70
1.	Uji Validitas.....	70
2.	Uji Reliabilitas.....	73
D.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
1.	Uji Asumsi Klasik.....	75
2.	Uji Koefisien Determinasi.....	79
3.	Persamaan Regresi.....	80
4.	Hasil Uji Hipotesis.....	80
a.	Uji F (Uji Simultan).....	80
b.	Uji t (Uji Parsial).....	81
5.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
A.	Simpulan.....	86
B.	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	88

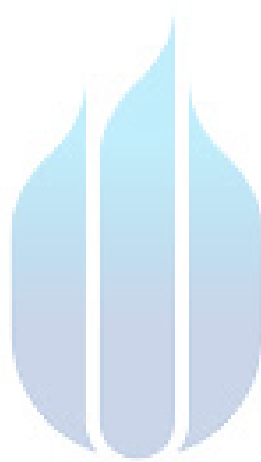
DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Harga Kursus Cihuy dan Kompetitor.....	3
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	18
3.1	Tabel Operasional Variabel Harga.....	27
3.2	Tabel Operasional Variabel Kualitas Jasa.....	27
3.3	Tabel Operasional Variabel Pemilihan Kursus.....	29
4.1	Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.3	Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
4.4	Tabel Responden Berdasarkan Lama Kursus.....	41
4.5	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga (Q1).....	42
4.6	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga (Q2).....	42
4.7	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga (Q3).....	43
4.8	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga (Q4).....	43
4.9	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga (Q5).....	44
4.10	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga (Q6).....	44
4.11	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga (Q7).....	45
4.12	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga (Q8).....	45
4.13	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q1).....	46
4.14	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q2).....	46
4.15	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q3).....	47
4.16	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q4).....	48
4.17	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q5).....	48

4.18	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q6).....	49
4.19	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q7).....	49
4.20	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q8).....	50
4.21	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q9).....	50
4.22	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q10).....	51
4.23	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q11).....	51
4.24	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q12).....	52
4.25	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q13).....	52
4.26	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q14).....	53
4.27	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q15).....	53
4.28	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q16).....	54
4.29	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q17).....	54
4.30	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q18).....	55
4.31	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q19).....	55
4.32	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q20).....	56
4.33	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q21).....	56
4.34	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q22).....	57
4.35	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q23).....	57
4.36	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q24).....	58
4.37	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q25).....	58
4.38	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q26).....	59
4.39	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q27).....	59
4.40	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q28).....	60
4.41	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q29).....	60
4.42	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q30).....	61

4.43	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q31).....	61
4.44	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Jasa (Q32).....	62
4.45	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q1).....	62
4.46	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q2).....	63
4.47	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q3).....	63
4.48	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q4).....	64
4.49	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q5).....	64
4.50	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q6).....	65
4.51	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q7).....	65
4.52	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q8).....	66
4.53	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q9).....	66
4.54	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q10).....	67
4.55	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q11).....	67
4.56	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q12).....	68
4.57	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q13).....	68
4.58	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q14).....	69
4.59	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q15).....	69
4.60	Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif Pemilihan Kursus (Q16).....	70
4.61	Tabel Hasil Uji Validitas Harga.....	71
4.62	Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa.....	71
4.63	Tabel Hasil Uji Validitas Pemilihan Kursus.....	73
4.64	Tabel Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	74
4.65	Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Jasa.....	74
4.66	Tabel Hasil Uji Reliabilitas Pemilihan Kursus.....	74
4.67	Tabel Hasil Uji Normalitas Harga.....	76

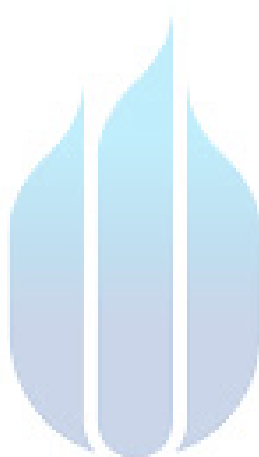
4.68	Tabel Hasil Uji Normalitas Kualitas Jasa.....	76
4.69	Tabel Hasil Uji Normalitas Pemilihan Kursus.....	76
4.70	Tabel Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
4.71	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	79
4.72	Tabel Hasil Uji F.....	81
4.73	Tabel Hasil Uji t.....	82



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

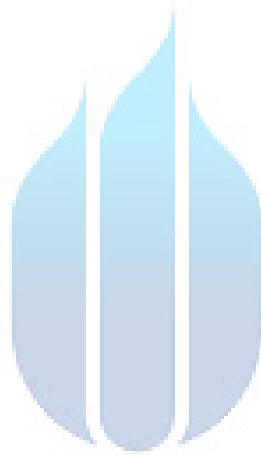
No.	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Murid KBT Cihuuy.....	5
2.1	Penetapan Harga Berdasarkan Nilai.....	11
2.2	Penetapan harga Berdasarkan Biaya.....	12
2.3	Rerangka Pemikiran.....	21



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	89



UNIVERSITAS
MERCU BUANA