

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS  
WEBSITE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA”**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa USNI )**

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN PEMASARAN STRATA 1 (S1)**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2018**

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS  
WEBSITE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA”**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa USNI)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**MANAJEMEN PEMASARAN STRATA 1**



**Oleh:**

**NAMA : SUTO BAWONO**

**NIM : 041201503125028**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA**

**2018**

## ABSTRACT

This report aims to review the influence of the quality of service , prices and the quality of customer satisfaction website .Methods used in research is quantitative methods and results of the study is based on the answers to the questionnaire given to use likert respondents scale .The population of the research is students usni in 1889 and samples to this study were 100 respondents .The method of analysis on this research using analysis deskriptif , the instrument ( validity and normality ) , the assumption ( normality classic , heteroskedastisitas , multikolonieritas and autokorelasi ) , regression analysis linear multiple , the t , the f and koefesien determinan R<sup>2</sup>.

From the results of the test t , have the results showed that variable the quality of the services they provide ( x1 ) t count greater than t table ( 3,867 & gt; 1,661 ) , of prices ( x2 ) t count greater than t table ( 2,923 & gt; 1,661 ) and the quality of the services they provide ( x3 ) t count greater than t table ( 2,645 & gt; 1,661 ) has had the influence and significant impact on usni student satisfaction .Of the trial , f fhitung as much as 26.805 ftable with a value of as much as 3.091 so 26.805 & gt; 3.091 , the results showed that third variable influential and significant impact on usni student satisfaction .

Key Words: Quality Service, Price, and Quality Website

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan hasil dari penelitian ini berdasarkan jawaban pada kuesioner yang diberikan kepada responden menggunakan Skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa USNI sebanyak 1889 dan sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif, Uji Instrument (Validitas dan Normalitas), Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Heteroskedastisitas, Multikolinieritas dan Autokorelasi), analisis Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F dan Koefisien Determinan  $R^2$ .

Dari hasil uji t, telah diperoleh hasil bahwa variable Kualitas Pelayanan (X1) t hitung lebih besar dari t table ( $3,867 > 1,661$ ), Harga (X2) t hitung lebih besar dari t table ( $2,923 > 1,661$ ) dan Kualitas Pelayanan (X3) t hitung lebih besar dari t table ( $2,645 > 1,661$ ) mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa USNI. Dari uji, f  $f_{hitung}$  sebesar 26.805 dengan nilai  $f_{tabel}$  sebesar 3.091 jadi  $26.805 > 3.091$ , diperoleh hasil bahwa ketiga variable berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa USNI.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Kepuasan Pelanggan