

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT. AGUNG JELITA PRATAMA (GLORGANIZER)

SKRIPSI

Program Studi Manajemen



OLEH:  
NAMA : ANGELITA VEABY REVLIKA  
NIM : 041601573125012

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA

2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT. AGUNG JELITA PRATAMA (GLORGANIZER)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



OLEH:

NAMA : ANGELITA VEABY REVLIKA

NIM : 041601573125012

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2020

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

**Yang bertandatangan dibawah ini,**

Nama : Angelita Veaby Revlika

NIM : 041601573125012

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya 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.

Jakarta, 10 Februari 2020


(Angelita Veaby Revlika)  
041601573125012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ANGELITA VEABY REVLIKA  
NIM : 041601573125012  
JURUSAN : EKONOMI  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI  
HARGA DAN HUBUNGAN PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT AGUNG JELITA PRATAMA (GLORGANIZER)  
TANGGAL UJIAN : 21 Februari 2020

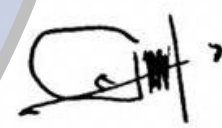
JAKARTA, 25 Februari 2020

Dosen Pembimbing II



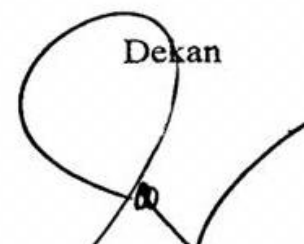
(Dr. Arifin Siagian, SE.,M.M)

Dosen Pembimbing I




(Dr. Subagiyo, SE., M.M)

Dekan



(Drs. GL. Hery Prabetya, SE.,M.M)

Ketua Jurusan



(Yuslinda Nasution, S.E.,M.M)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT. AGUNG JELITA PRATAMA (GLORGANIZER)



Anggota Penguji



(Yuslinda Nasution, S.E.,M.M)

Anggota Penguji



(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas berkah, rahamat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT AGUNG JELITA PRATAMA (GLORGANIZER)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dra. Merry L. Panjaitan, M.M., MBA.,
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, Drs. GL. Hery Prasetya, SE.,M.M yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama perkuliahan

3. Ketua Jurusan Manajemen, Yuslinda Nasution, S.E.,M.M yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi
4. Dosen Pembimbing I, Dr. Subagiyo, SE., M.M yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini
5. Dosen Pembimbing II, Dr. Arifin Siagian, SE., M.M yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi beserta staff TU
7. Seluruh rekan-rekan semasa kuliah yang selalu mendukung dan memberi semangat
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian ini baik secara langsung maupun tidak langsung

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 24 Februari 2020

ANGELITA VEABY REVLIKA



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis performa masing-masing variabel bebas: kualitas pelayanan, persepsi harga, dan hubungan pelanggan dalam mempengaruhi variabel terikat: kepuasan pelanggan di PT. Agung Jelita Pratama (Glorganizer). Populasinya adalah semua pengguna jasa PT. Agung Jelita Pratama selama 6 tahun terakhir yaitu sebanyak 45 dan sampelnya sebanyak 40 dengan teknik slovin. Untuk mengolah data primer menggunakan bantuan program SPSS versi 24.

Metode atau teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan atau uji F diperoleh nilai Signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya kualitas pelayanan, harga dan hubungan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Agung Jelita Pratama (Glorganizer). Secara parsial, nilai signifikan  $X_1$  sebesar 0,021. Maka nilai p-value  $(0,021) < \alpha (0,05)$ , artinya terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikan  $X_2$  sebesar 0,084, artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikan  $X_3$  sebesar 0,032, artinya terdapat pengaruh signifikan hubungan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 55,5% artinya, variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ) dan hubungan pelanggan ( $X_3$ ), sedangkan sisanya sebesar 44,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, persepsi harga, hubungan pelanggan, kepuasan pelanggan

YAYASAN ABDI KARYA



## ABSTRACT

*This study aims to analyze the performance of each independent variable: service quality, price perception, and customer relations in influencing the dependent variable: customer satisfaction at PT. Agung Jelita Pratama (Glorganizer). The population is all users of PT. Agung Jelita Pratama's services over the past 6 years as many as 45 and as many as 40 samples using slovin. To process primary data using SPSS version 24.*

*The analysis method or technique used in this study is to use the Multiple Linear Regression Analysis method. Based on the results of simultaneous or F test, significant value  $0.000 < 0.05$  means that the quality of service, price and customer relationship simultaneously has a positive and significant effect on customer satisfaction of PT. Agung Jelita Pratama (Glorganizer). Partially, the significant value of  $X_1$  was 0.021. Then the p-value (0.021)  $< \alpha$  (0.05), which means there is a significant influence on service quality on customer satisfaction. The significant value of  $X_2$  is 0.084, it means that there is no significant effect on price perception on customer satisfaction.  $X_3$  significant value of 0.032, meaning that there is a significant influence of customer relationships on customer satisfaction. The coefficient of determination obtained by 55.5% means, customer satisfaction (Y) is influenced by service quality ( $X_1$ ), price perception ( $X_2$ ) and customer relationship ( $X_3$ ), while the remaining 44.5% is influenced by variables others that are not discussed in this study.*

*Keywords: service quality, price perception, customer relations, customer satisfaction*

YAYASAN ABDI KARYA