

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. COLUMBUS
UNIT BISNIS PONDOK GEDE**

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. COLUMBUS
UNIT BISNIS PONDOK GEDE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rizko Idola Tinanto

NIM : 041501503125167

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

Bekasi, 23 Agustus 2019



(Rizko Idola Tinanto)
041501503125167

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. COLUMBUS
UNIT BISNIS PONDOK GEDE

OLEH :

NAMA : Rizko Idola Tinanto

NIM : 041501503125167

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 23 Agustus 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji / Pembimbing I


(Dr. Guston Sitorus, SE, MM)

Anggota Penguji


(GL. Hery Prasetya, SE, MM)

Anggota Penguji


(Dr. Noviarti, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Rizko Idola Tinanto
NIM : 041501503125167
JURUSAN : Manajemen
KONSENTRASI : Pemasaran
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PADA PT. COLUMBUS
UNIT BISNIS PONDOK GEDE.
TANGGAL UJIAN : 23 Agustus 2019

Bekasi, 23 Agustus 2019

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(GL. Hery Prasetya, SE., MM)

(Dr. Guston Sitopus, SE, MM)

Dekan

Ketua Jurusan

(Adolpino Nainggolan, SE, M.Ak)

(GL. Hery Prasetya, SE., MM)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rizko Idola Tinanto
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 28 September 1991
Agama : Islam
Alamat : Jl. Puyuh X Blok F.322 Pondok Timur Indah,
Kel. Mustika Jaya, Kec. Mustika Jaya,
Kota Bekasi 17115
Nomor Handphone : 081212010095
Email : rizkotinanto@gmail.com
Pendidikan : Sekolah Dasar Negeri Mustika Jaya V
Sekolah Menengah Pertama 26 Bekasi
Sekolah Menengah Kejuruan Bina Karya Mandiri

Bekasi, 23 Agustus 2019

(Rizko Idola Tinanto)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PADA PT. COLUMBUS UNIT BISNIS PONDOK GEDE”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana 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 diselesaikan. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dra Merry L Panjaitan, MM, MBA
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, Adolpino Nainggolan, SE, M.AK1
3. Ketua Program Studi Manajemen dan Selaku Dosen Pembimbing II, G.L. Hery Prasetya, SE, MM
4. Hernalom S,ST, M.Kom Selaku Koordinator Universitas Satya Negara Indonesia Kampus B
5. Dr. Guston Sitorus, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Jurusan Manajemen
6. Djoesept Harmat Tarigan, S.IP, M.Si Selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan penyusunan mata kuliah tiap semester kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi sebagaimana mestinya
7. Semua Dosen Fakultas Ekonomi Beserta Staff Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu

8. Bapak Taher Selaku Manajer Operasional Unit PT. Columbus Unit Bisnis Pondok Gede dan para Staff Karyawan PT. Columbus Unit Bisnis Pondok Gede
9. Ayah-Ibu, terima kasih atas bantuan, dukungan, semangat serta doa yang tiada henti. Adik tersayang Tito Julian, Abbi Bhagaskara terima kasih atas motivasinya
10. Elen, Rani Cahyani Gusti, Karwati, Amin Hermansyah, Rafly Caoy, Widy, Fahmi, Soeby, Harry, Bang Mumu, Samara, Bang Dani, Andreas Matondang, Babeh Joyo, Reksa, Samuel, Elshaday, Daffa, Ayu Rusna, Dinda, Sera Marbun dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-satu persatu
11. Teman- teman Poesat 101 Bekasi, Karang Taruna Rt 05, Tifusi, Cafe Usni, serta teman-teman forum di Universitas Satya Negara Indonesia Kampus B lainnya
12. Teman - teman mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen angkatan 2015 yang sudah bersama-sama berjuang dari awal hingga akhir, senang rasanya dapat mengenal kalian dan telah menjadi bagian keluarga besar di Universitas Satya Negara Indonesia Kampus B
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

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

Bekasi,23 Agustus 2019

Penulis

Rizko Idola Tinanto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi atau sampel dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Columbus Unit Bisnis Pondok Gede. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan Accidental sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi dan data kuesioner, sertajenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Selain itu terdapatbeberapa metode analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji realibilitas, analisis deskriptif, regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan data sampel yang telah digunakan sebanyak 100 dari total 130 kuesioner. Dari hasil pengujian secara simultan membuktikan bahwa variabel kualitas harga, kualitaspelayanan dan kepercayaan bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pelangganpada PT. Columbus Unit Bisnis Pondok Gede.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of variable price, service quality and confidence partially or simultaneously on customer satisfaction. The population or sample in this study are consumers of PT. Columbus Unit Bisnis Pondok Gede. Data collection used in this study was taken using Accidental sampling. Data collection methods used in this study are observation and questionnaire data, and the type of data used in this study is primary data. In addition there are several methods of data analysis in this study, namely the validity test, reliability test, descriptive analysis, multiple linear regression, classical assumption test and hypothesis testing. Based on the predetermined criteria sample data that has been used is 100 out of a total of 130 questionnaires. From the results of testing simultaneously proving that the variables of price, quality of service and confidence together - have an effect on consumer satisfaction in PT. Columbus Unit Bisnis Pondok Gede.

Keywords: Price, Service Quality, Confidence and Customer Satisfaction.



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Pelanggan.....	9
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2. Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan	10
3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	12
4. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	13
B. Harga	14
1. Pengertian Harga	14

2. Tujuan Penetapan Harga	15
3. Dimensi dan Indikator Harga	16
C. Kualitas Pelayanan	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2. Strategi Pelayanan	20
3. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan	20
4. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	21
D. Kepercayaan	23
1. Pengertian Kepercayaan	23
2. Dimensi dan Indikator Kepercayaan	24
E. Penelitian Terdahulu	25
F. Kerangka Berpikir Teoritis	27
G. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	31
1. Sejarah Perusahaan	31
2. Visi dan Misi Perusahaan	32
3. Logo Perusahaan	32
4. Struktur Organisasi	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Desain Penelitian	34
D. Hipotesis Penelitian	34
E. Variabel dan Skala Pengukuran	35

1. Variabel Terikat (Dependen).....	35
2. Variabel Bebas (Independen)	36
F. Metode Pengumpulan Data	41
1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)	41
2. Penelitian Lapangan	42
G. Jenis Data	42
1. Data Primer	42
2. Data Sekunder	43
H. Teknik Pengumpulan Data	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
3. Teknik Penarikan Data	44
I. Metode Analisis Data	44
J. Uji Kelayakan Instrumen	44
K. Uji Asumsi Klasik	51
L. Uji Hipotesis	53
M. Uji Koefisiensi Determinasi	55

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	56
1. Profil Responden	56
B. Statistik Deskriptif	59
C. Uji Asumsi Klasik ((Uji Kelayakan Data)).....	61
1. Uji Normalitas	61

2. Uji Multikolinearitas	67
3. Uji Heteroskedastisitas	71
4. Uji Autokorelasi	72
E. Uji Hipotesis	73
1. Uji F (Uji Simultan)	73
2. Uji T (Uji Parsial).....	74
3. Uji Analisis Regresi Berganda	76
4. Koefisiensi Determinasi (R^2).....	77
F. Pembahasan dan Interpretasi	78
1. Variabel Harga, Kualitas pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
2. Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
3. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
4. Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	26
3.1 Operasionalisasi Variabel Sebelum Uji Coba	39
3.2 Hasil Uji Validitas	46
3.4 Hasil Uji Realibilitas	51
4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	56
4.2 Profil Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.3 Profil Identitas Responden Berdasarkan Usia	58
4.4 Profil Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	59
4.5 Statistik Deskriptif.....	60
4.6 Hasil Uji Analisis Kolmogorov- Smirnov.....	69
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	70
4.8 Hasil Uji Autokorelasi.....	72
4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Secara Simultan (Uji F).....	74
4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Secara Simultan (Uji T).....	75
4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	76
4.12 Koefisiensi Determinasi (R ²).....	78

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir Teoritis.....	29
3.1 Logo Perusahaan	32
3.2 Struktur Organisasi.....	33
4.1 Uji QQ Plot Variabel Kepuasan Pelanggan	61
4.2 Uji QQ Plot Harga.....	62
4.3 Uji QQ Plot Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
4.4 Uji QQ Plot Variabel Kepercayaan.....	64
4.5 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	65
4.6 Grafik Histogram Harga.....	66
4.7 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	67
4.8 Grafik Histogram Kepercayaan.....	68
4.9 Hasil Uji Heteroskedesitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Penelitian	88
Kuesioner Sebelum Uji Coba.....	89
Kuesioner Setelah Uji Coba.....	98
Data Kasar	105

