

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. BERSIH SEHAT CABANG PURI KENCANA
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



Oleh :

Nama : Slamet
Nim : 041701503125236
Jurusan/Prodi : Ekonomi dan Bisnis

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2022

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. BERSIH SEHAT CABANG PURI KENCANA
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA MANAJEMEN
Program Studi Manajemen- Strata I**



Oleh :

Nama : Slamet

Nim : 041701503125236

Jurusan/Prodi : Ekonomi dan Bisnis

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

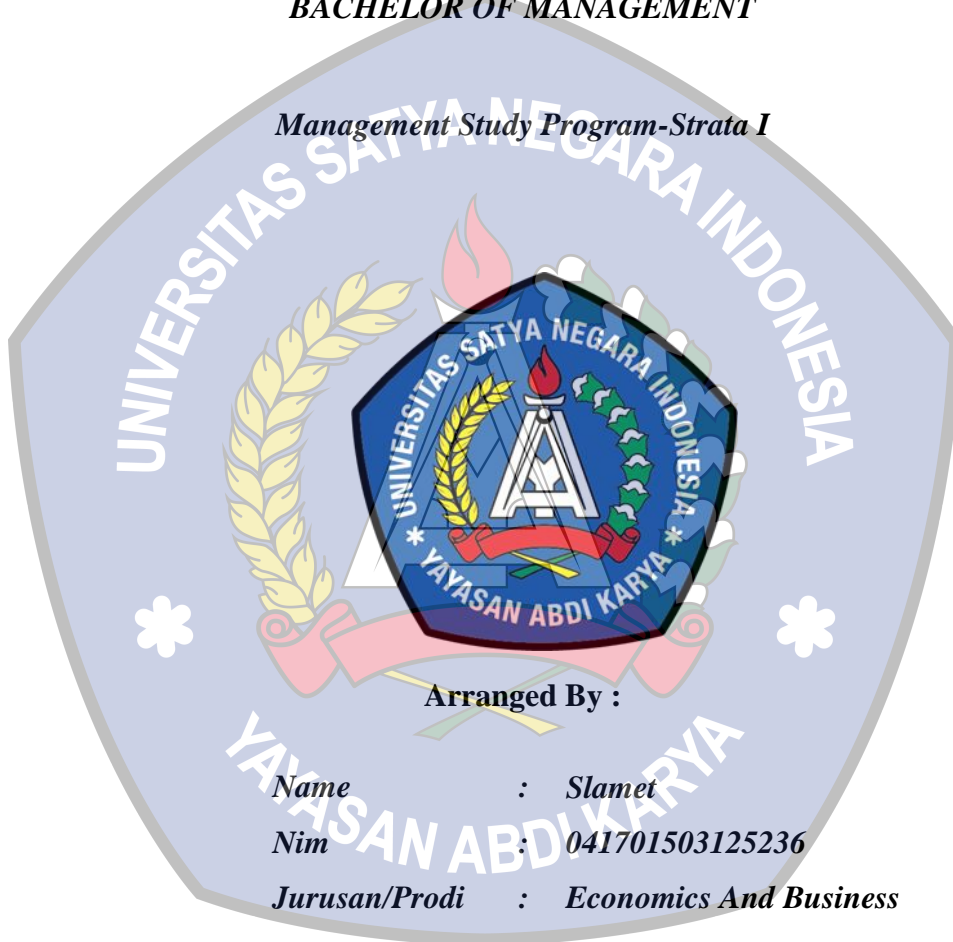
2022

***THE EFFECT OF PRICE, FACILITIES AND QUALITY OF
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. CLEAN
HEALTHY PURI KENCANA BRANCH WEST JAKARTA***

THESIS

***Submitted as one of the conditions for obtaining
BACHELOR OF MANAGEMENT***

Management Study Program-Strata I



Arranged By :

Name : Slamet

Nim : 041701503125236

Jurusan/Prodi : Economics And Business

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA***

JAKARTA

2022

***THE EFFECT OF PRICE, FACILITIES AND QUALITY OF
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. CLEAN
HEALTHY PURI KENCANA BRANCH WEST JAKARTA***

THESIS

Submitted as one of the conditions for obtaining

BACHELOR OF MANAGEMENT

Management Study Program-Strata I



Arranged By:

Name : Slamet

Nim : 041701503125236

Jurusan/Prodi : Economics And Business

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA***

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Slamet

Nim : 041701503125236

Jurusan / Prodi : Manajemen dan Bisnis

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 pemyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Februari 2022



Slamet

041701503125236

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SLAMET
NIM : 041701503125236
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
PADAPT.BERSIH SEHAT PURI
KENCANA
TANGGAL UJIAN : 15 FEBRUARI 2022

Jakarta, 15 Februari 2022

Dosen Pembimbing II

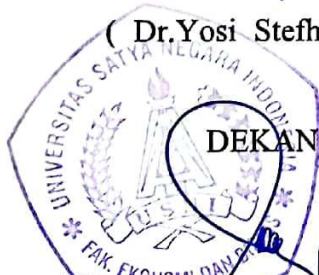
Dosen Pembimbing I



(Dr.Yosi Stefhani, SE.,MM)



(Lucy Nancy Simatupang, SE.,MM).



DEKAN

(GL. Hery Prasetya, SE.,MM.,CPHCEP.,
CPMP.,COPD.,CBOA.,CLMA)

KETUA JURUSAN



(Yuslinda Nasution, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.
BERSIH SEHAT CABANG PURI KENCANA JAKARTA BARAT**

NAMA : SLAMET
NIM : 041701503125236

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 15 Februari 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua Penguji / Pembimbing I

(Lucy Nancy Simatupang, SE., MM)

Anggota Penguji

Anggota Penguji

(Dr. Subagiyo, SE., MM)

(Hendri Jopanda, SE., M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dapat tersusun sesuai aturan yang ada guna melengkapi tugas akhir untuk menyelesaikan Program Sarjana (SE) pada Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia dengan Judul : **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bersih Sehat Cabang Puri Kencana Jakarta Barat”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Pada kesempatan ini juga peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Merry L, Panjaitan, M.M., MBA., Selalu Rektor Universitas Satya Negara Indonesia di Jakarta.
2. Bapak GL. Hery Prasetya, SE. M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Satya Negara Indonesia di Jakarta.
3. Ibu Yuslinda Nasution, SE., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia di Jakarta.
4. Pembimbing I, Lucy Nancy Simatupang, SE, M.M., yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar.

5. Pembimbing II, Dr.Yosi Stefhani, SE., MM yang telah memberikan pengarahan kepada penulis sehingga menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi beserta staff TU Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Bapak Tawireja (Alm) dan Ibu Miswen (Alm) selaku orang tua saya, serta keluarga saya yang selalu memberi semangat, dorongan dan kasih sayang tiada henti kepada saya untuk selalu sabar dan bersyukur dalam melakukan segala hal sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Pimpinan PT. Bersih Sehat Cabang Puri Kencana Jakarta Barat yang telah memberikan ijin dalam penelitian ini.
9. Para responden yang telah membantu peneliti dalam mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
10. Untuk sahabat, rekan, dan teman kuliah yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang selalu memberi canda tawa yang menjadi semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk saran, ide dan dukungan kalian selama kita berproses bersama.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki saat penyusunan skripsi ini dilaksanakan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan oleh peneliti dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 15 Februari, 2022

Slamet

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bersih Sehat Puri Kencana secara simultan maupun parsial. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda disertai dengan uji F (simultan), uji t (parsial), dan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) dengan bantuan *software* SPSS 20. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan (uji F) Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara parsial (uji t) menunjukkan Harga, Fasilitas dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Harga dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 41% artinya Kepuasan Pelanggan tidak dapat dijelaskan oleh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan sedangkan 59% Kepuasan Pembelian dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

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

ABSTRACK

The purpose of this study was to determine the effect of price, facilities and service quality on customer satisfaction at PT.Bersih Sehat Puri Kencana simultaneously or partially. The number of respondents in this study were 100 people. This research is a descriptive study with a causal associative approach. Sampling using non-probability sampling technique. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis accompanied by the F test (simultaneous), t test (partial), and the coefficient of determination (Adjusted R Square) with the help of SPSS 20 software. The results of this study show simultaneously (F test) Price, Facilities and Service quality has a significant and significant effect on customer satisfaction. Partially (t test) shows that price, facilities and service quality, while price and service quality have a significant effect on Purchase Decisions. With a coefficient of determination (Adjusted R Square) of 41%, it means that customer satisfaction cannot be explained by price, facilities and service quality, while 59% of purchasing decisions are influenced by variables not explained in this study.

Keywords: Price, Facilities, Quality of Service and Customer Satisfaction



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1. Tujuan Penelitian.....	12
2. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Definisi Pemasaran.....	14
B. Definisi Manajemen Pemasaran	15
C. Definisi Kepuasan Pelanggan	16
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	16
2. Tujuan Kepuasan Pelanggan.....	18
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	18
D. Faktor-faktor KepuasanPelanggan.....	21
E. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	22
F. Harga	22
G. Tujuan Harga	25
H. Manfaat Harga	26
I. Faktor – faktor yang mempengaruhi harga.....	27
J. Dimensi idan Indikator Harga	27
K. Definisi Fasilitas	28

L. Dimensi dan Indikator Fasilitas	31
M. Faktor – Faktor Fasilitas Jasa.....	32
N. Kualitas Pelayanan	34
O. Tujuan Kualitas Pelayanan	36
P. Manfaat Kualitas Pelayanan	37
Q. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	38
R. Penelitian Terdahulu	41
S. Hubungan Antar Variabel	42
1. Hubungan Variabel Harga (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) ...	42
2. Hubungan Variabel Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) .	42
3. Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	44
T. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Sejarah Perusahaan	46
B. Visi dan Misi Griya Pijat Bersih Sehat	48
Visi.....	48
Misi	48
C. Metodologi Penelitian.....	48
1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
D. Desain Penelitian.....	49
a. Desain Penelitian.....	49
b. Hipotesis Statistik.....	49
c. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	50
E. Definisi Operasional	53
1) Variabel Bebas (Independent Variabel)	54
2) Variabel Terikat (Dependent Variabel).....	54
F. Metode Pengumpulan Data	56
1. Metode Kepustakaan	56
2. Kuesioner (Angket)	56
G. Jenis Data.....	57

a. Data Primer	57
b. Data Sekunder	58
H. Populasi dan Sampel	58
1. Populasi	58
2. Sampel.....	59
3. Metode Pengambilan Sampel.....	60
I. Uji Instrumen	60
J. Uji Asumsi Dasar	60
K. Uji Asumsi Klasik (Uji Kelayakan Data)	61
L. Uji Hipotesis	63
1. Uji F.....	63
2. Uji t.....	63
M. Analisis Regresi Linear Berganda	64
N. Analisis Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi	64
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	72
A. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	72
B. Profil Responden	72
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	74
3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
C. Uji Validitas.....	76
D. Uji Reliabilitas	81
E. Uji Statistik Deskriptif.....	82
F. Uji Normalitas iDasar	83
1. Uji Normalitas	84
G. Uji Asumsi Klasik.....	85
a. Uji Normalitas Residual	85
b. Uji Multikolinieritas	86
c. Uji Autokorelasi	87
d. Uji Heteroskedastisitas	88
H. Uji Hipotesis	90

a. Uji Koefisien Korelasi	90
I. Uji Regresi Linier Berganda	91
a. Uji F.....	93
b. Uji t.....	94
d. Uji Koefisien Determinasi.....	96
J. Pembahasan dan Interpretasi.....	97
a. Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
b. Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	99
c. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123



DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1.1 Data survey kepuasan pelanggan.....	5
Tabel 1.2 Daftar harga	7
Tabel 1.3 Research Gap	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1 Skala Penilaian Likert.....	53
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.3 Interpretasi Koefesien.....	65
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	72
Tabel 4.2 Profil Responden jenis kelamin.....	73
Tabel 4.3 Hasil uji validitas Kepuasan Pelanggan.....	76
Tabel 4.4 Hasil uji validitas Harga.....	77
Tabel 4.5 Hasil uji validitas Fasilitas.....	78
Tabel 4.6 Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Data.....	81
Tabel 4.8 Hasil Uji Deskriptif	82
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Auto Korelasi	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi	90
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	91
Tabel 4.14 Hasil Uji F	93
Tabel 4.15 Hasil Uji t	95
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefesien Determinasi	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1 Logo Bersih sehat.....	48
Gambar 4.1 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin.....	73
Gambar 4.2 Profil Responden berdasarkan usia.....	74
Gambar 4.3 Profil Responden jenis pekerjaan.....	75
Gambar 4.4 Hasil Uji Plot.....	85
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	89



DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN KUISIONER..... 127
2. LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 134

