

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. PEGASUS TRANS NUSANTARA**

SKRIPSI

**JAKA ABDUL NURDARARI
21150000474**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. PEGASUS TRANS NUSANTARA**

SKRIPSI

**JAKA ABDUL NURDARARI
21150000474**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PEGASUS TRANS NUSANTARA

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 5 September 2020

JAKA ABDUL NURDARARI
NPM 21150000474

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PEGASUS TRANS NUSANTARA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Budiono, Msc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

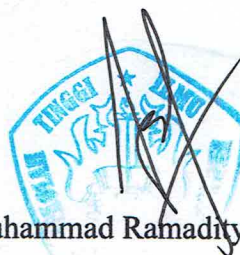
Jakarta, 5 September 2020

Pembimbing,



Drs. Budiono, Msc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

#Auz-n-20





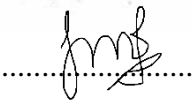
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PEGASUS TRANS NUSANTARA

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada tanggal **7 September 2020** dengan nilai **-A**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Drs. Budiono, M.Sc
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM 
(Penguji I)
4.  ; Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Drs. Budiono, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu Selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada manajemen dan staff PT. Pegasus Trans Nusantara yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Bapak Muhammad Daud Zuhdi dan Ibu Sudarti, orang tua yang telah banyak memberikan do'a, motivasi, perhatian maupun kasih sayang kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Dela tri safitri, Zetty rifdah nabillah, dan Vivi aditya Rezy temen seperjuangan mulai dari awal perkuliahan yang telah banyak memberikan kenangan dan pelajaran selama masa perkuliahan.

9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 2 September 2020

JAKA ABDUL NURDARARI

NPM 21150000474

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jaka Abdul Nurdarari
NPM : 21150000474
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PEGASUS TRANS NUSANTARA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat Oleh : Jaka Abdul Nurdarari
Pada tanggal : 5 September 2020

Yang menyatakan,

Jaka Abdul Nurdarari

Jaka Abdul Nurdarari
NPM 21150000474
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Drs. Budiono, Msc

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PEGASUS TRANS
NUSANTARA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pegasus Trans Nusantara. Populasi penelitian ini adalah semua konsumen PT. Pegasus, Jakarta Pusat yang merupakan penjual garmen di Tanah Abang. Sampel penelitian ini sebanyak 99 responden.

Strategi penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metoda asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien determinasi parsial, simultan dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, pertama, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 11,35%. Kedua, harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 59,13% Ketiga, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 73,1%.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan.

Jaka Abdul Nurdarari
NPM 21150000474
Majoring In S-1 Manajement Program

Advisor:
Drs. Budiono, Msc

**THE INFLUENCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PRICE
TO CUSTOMER SATISFACTION OF PT. PEGASUS TRANS
NUSANTARA**

ABSTRACT

This studies has a purpose to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at PT. Pegasus Trans Nusantara. The population of this study were all consumers of PT. Pegasus, Central Jakarta, which is a garment seller in Tanah Abang. The sample of this research is 99 respondents.

A quantitative approach and associative methods are used as a research strategies. The sampling technique used was proportionate stratified random sampling. The data analysis used are determination coefficient of partial and simultaneous analysis and hypothesis testing..

The results showed that partially, first, service quality has a significant and positive effect on customer satisfaction by 11.35%. Second, price has a significant and positive effect on customer satisfaction by 59.13%. Third, service quality and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction by 73.1%.

Keywords: Service quality, price, and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori	17
2.2.1. Perilaku konsumen 17	
2.2.1.1. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	18
2.2.2. Kepuasan Konsumen	19
2.2.2.1. Model Kepuasan Konsumen	20
2.2.2.2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	22
2.2.2.3. Indikator kepuasan konsumen.....	23
2.2.3 Kualitas Pelayanan	23

2.2.3.1. Model Kualitas Pelayanan	24
2.2.3.2. Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.3.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.4 Harga	27
2.2.4.1. Definisi Persepsi Harga	28
2.2.4.2. Tujuan Penetapan Harga.....	29
2.2.4.3. Metoda Penetapan Harga.....	30
2.2.4.4. Indikator Harga	31
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	32
2.3.1 Pengaruh Kualitas Plyanan Trhdap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.3.3 Kerangka Konseptual Penelitian	33
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODA PENELITIAN	34
3.1. Strategi Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.2.1. Populasi penelitian	34
3.2.2. Sampel penelitian	35
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	37
3.3.1. Data penelitian	37
3.3.2. Metoda Pengumpulan	38
3.4. Operasional Variabel	39
3.5. Metoda Analisis Data.....	41
3.5.1. Pengolahan Data	41
3.5.2. Cara Penyajian Data	41
3.5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.5.4. Koefisien Determinasi	42
3.5.5. Uji Hipotesis - Uji t (Uji Parsial)	42
3.5.6. Uji Hipotesis - Uji F (Uji Simultan).....	43

	Halaman
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum PT. Pegasus Trans Nusantara	44
4.2. Deskripsi Responden.....	46
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.4. Hasil Pengujian Instrument Penelitian.....	51
4.5. Analisis Koefisien Determinasi	53
4.6. Pengujian Hipotesis.....	55
4.7. Temuan Hasil Penelitian	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
	5.1. Simpulan 60
	5.2. Saran 60
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan.....	
Penelitian Selanjutnya.....	61
DAFTAR REFERENSI.....	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Penjualan PT Pegasus Trans Dalam Satuan Tonase	3
Tabel 3.1. Tabel Proporsi Dari Jumlah Populasi	35
Tabel 3.2. Jumlah Komposisi Tabel	36
Tabel 3.3. Skor Skala Likert	39
Tabel 3.4. Operasional Variabel	40
Tabel 3.5. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R.....	42
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	48
Tabel 4.5. Penentuan Kriteria.....	49
Tabel 4.6. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.7. Deskriptif Variabel Harga.....	50
Tabel 4.8. Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.11. Uji t.....	55
Tabel 4.12. Uji F.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian... ..	33
Gambar 4.1. Logo PT. Pegasus Trans Nusantara	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2. Tabulasi Skor Variabel X_1	71
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel X_2	74
Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel Y	77
Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS	80
Lampiran 6. Surat Riset Dari PT. Pegasus Trans Nusantara	86
Lampiran 7. Biodata Penulis.....	87