

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air,
Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**JONI
2112000071**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air,
Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**JONI
2112000071**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 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, 09 September 2019



J o n i
NPM 2112000071

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air, Jakarta Timur)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 20 September 2019

Menyetujui

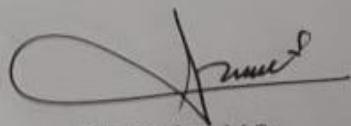
Pembimbing,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

Mengetahui

Kepala Prodi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

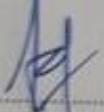
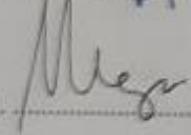
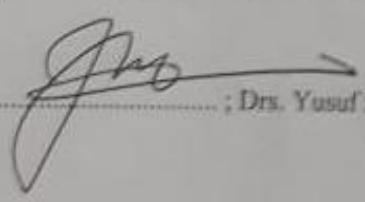
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air, Jakarta Timur)

telah diujji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 20 September 2019 dengan nilai A:

Panitia Ujian Skripsi

1.  Drs. Sumitro, M.Sc (Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc (Pembimbing)
3.  ; Hj. Megayani, SE., MM (Anggota Pengaji 1)
4.  ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM (Anggota Pengaji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan kesabaran untuk memberikan arahan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Hj. Megayani., SE., MM dan Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM selaku dosen penguji yang selalu memberikan arahan, pengetahuan dan perbaikan yang bersifat membangun guna menyempurnakan hasil penelitian dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI).
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan pengorbanan selama kuliah.
7. Sahabat setia Nidya Raudatul Jannah yang selama ini senantiasa memberi dukungan aktif hingga selesaiya skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Irwan Ramadhan, Muhammad Rizal Agung, Bima yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman yang sudah menjadi motivator pribadi tanpa henti memberikan dukungan dan semangat untuk berusaha lebih baik dan bekerja lebih keras.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik secara penelitian maupun yang lainnya. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini.

Jakarta, 20 September 2019

Joni
NPM 2112000071

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: J o n i
NPM	: 212000071
Program Studi	: S-1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air, Jakarta Timur)

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 20 September 2019

Yang menyatakan,

J o n i

Joni NPK 212000071 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air, Jakarta Timur)	

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air, baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di CV. Jonggi Gando Sulit Air, Jakarta Timur dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 234 orang pelanggan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *non probability sampling* yaitu metode *purposive sampling* yang merupakan metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Secara parsial kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air (2) Secara parsial persepsi harga terbukti memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air (3) Secara parsial promosi terbukti memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air DAN (4) Secara simultan kualitas pelayanan, persepsi harga dan promosi terbukti memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Rental Mobil CV. Jonggi Gando Sulit Air, hal ini dibuktikan dari perolehan nilai signifikan F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, persepsi harga, promosi dan kepuasan pelanggan

J o n i NPK 212000071 Program Study S-1 Management	Dosen Pembimbing : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND PROMOTION TOWARD CUSTOMER SATISFACTION (Study on Car Rental Services CV. Jonggi Gando Hard Water, East Jakarta)	
ABSTRACT	
<p><i>This study aims to determine the effect of service quality, price perceptions and promotions on customer satisfaction on Car Rental Services CV. Jonggi Gando Hard to Water, both partially and simultaneously.</i></p>	
<p><i>This research is a study of elaboration with quantitative analysis. The study was conducted at CV. Jonggi Gando Difficult Air, East Jakarta with data collection using a questionnaire that was analyzed using the coefficient of determination and hypothesis testing. The sample used was 234 customers. Sampling in this study with non-probability sampling technique is purposive sampling method which is a method of determining the sample with certain considerations.</i></p>	
<p><i>The results showed that: (1) Partially the quality of service was proven to have a significant influence on customer satisfaction at CV Car Rental Services. Jonggi Gando Hard Water (2) Partially, price perception is proven to have a significant influence on customer satisfaction at CV Car Rental Services. Jonggi Gando Hard Water (3) Partially the promotion was proven to have a significant influence on customer satisfaction at CV Car Rental Services. Jonggi Gando Hard Water AND (4) Simultaneously the quality of service, price perception and promotion are proven to have a significant effect on customer satisfaction on CV Car Rental Services. Jonggi Gando Difficult for Water, this is evidenced from the acquisition of a significant F value of 0,000 less than 0.05.</i></p>	
<p>Keywords: Service quality, price perception, promotion and customer satisfaction</p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	Halaman
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Pemasaran	12

2.2.2. Pemasaran jasa	13
2.2.3. Kualitas pelayanan	13
2.2.3.1. Pengertian kualitas pelayanan	13
2.2.3.2. Indikator kualitas pelayanan	14
2.2.4. Persepsi harga	15
2.2.4.1. Pengertian harga	15
2.2.4.2. Indikator persepsi harga	15
2.2.5. Promosi	16
2.2.5.1. Pengertian promosi	16
2.2.5.2. Pengertian bauran promosi	17
2.2.5.3. Indikator promosi	18
2.2.6. Kepuasan pelanggan	19
2.2.6.1. Pengertian kepuasan pelanggan.....	19
2.2.6.2. Indikator kepuasan pelanggan	20
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	21
2.4. Pengembangan Hipotesis	24
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	24
BAB III METODA PENELITIAN.....	25
3.1. Strategi Penelitian	25
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.2.1. Populasi penelitian	25
3.2.2. Sampel penelitian	26
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	27
3.4. Operasional Variabel.....	27
3.5. Instrumen Pengumpulan Data	29
3.6. Metoda Analisis Data.....	31
3.6.1. Pengolahan dan penyajian data	31
3.6.2. Analisis statistik data	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Deskripsi Perusahaan	34
4.2. Deskripsi Responden.....	36
4.3. Deskripsi Data.....	39
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	42
4.4.1. Uji validitas	41
4.4.2. Uji reliabilitas	44
4.5. Analisis Statistik Data.....	44
4.5.1. Koefisien determinasi	45
4.5.2. Uji Hipotesis	47
4.6. Temuan-temuan Penelitian	49
4.6.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..	49
4.6.2. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	49
4.6.3. Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan	50
4.6.4. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Simpulan	51
5.2. Saran.....	51
DAFTAR REFERENSI	53
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator-indikator Variabel Penelitian	28
Tabel 3.2. Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian	29
Tabel 4.1. Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 4.2. Data karakteristik responden berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3. Data karakteristik responden berdasarkan berapa kali menggunakan jasa CV. Jonggi Gando Sulit Air.....	37
Tabel 4.4. Data karakteristik responden berdasarkan bulan terakhir kali pakai jasa rental mobil di CV Jonggi Gando Sulit Air	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Perkembangan Jumlah Pelanggan Sewa Mobil di CV. Jonggi Gando Sulit Air tahun 2015-2018.....	2
Gambar 2.1. Gambar Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1. Data Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan	39
Gambar 4.2. Data Diagram Skala Likert Persepsi Harga.....	40
Gambar 4.3. Data Diagram Skala Likert Promosi.....	40
Gambar 4.4. Data Diagram Skala Likert Kepuasan Pelanggan.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2.	Skor untuk Variabel kualitas pelayanan (X_1).....
Lampiran 3.	Skor untuk Variabel persepsi harga (X_2)
Lampiran 4.	Skor untuk Variabel promosi (X_3)
Lampiran 5.	Skor untuk Variabel kepuasan pelanggan (Y)
Lampiran 6.	Output SPSS hasil validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan
Lampiran 7.	Output SPSS hasil validitas dan reliabilitas persepsi harga.....
Lampiran 8.	Output SPSS hasil validitas dan reliabilitas promosi.....
Lampiran 9.	Output SPSS hasil validitas dan reliabilitas kepuasan pelanggan..
Lampiran 10.	Output SPSS hasil koefisien determinasi dan hipotesis.....
Lampiran 11.	Output SPSS hasil hipotesis secara parsial simultan
Lampiran 12.	Surat Keterangan Riset
Lampiran 13.	Daftar Riwayat Hidup Peneliti