

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
JASA TRANSPORTASI PADA PT INTRA
PEMATANGSIANTAR**

SKRIPSI

Oleh :

DESTRI DEWI PUTRI HUTABARAT

NIM.157111618



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

MIKROSKIL

MEDAN

2019

**THE INFLUENCE OF PRICE, FACILITY AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION USING
TRANSPORTATION SERVICES AT PT.INTRA
PEMATANGSIANTAR**

FINAL RESEARCH

By :

**DESTRI DEWI PUTRI HUTABARAT
STUDENT NUMBER : 157111618**



**STUDY PROGRAM MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA
TRANSPORTASI PADA PT INTRA
PEMATANG SIANTAR**

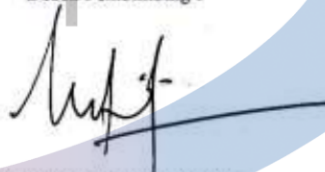
SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

DESTRI DEWI PUTRI HUTABARAT
NIM: 157111618

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing I



(Ir.M.Yamin Siregar, M.M.)

Medan, 5 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,



(Sugianta Ovinus Ginting, SE, MM.)

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE- Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Destri Dewi Putri Hutabarat

Nim : 157111618

Peminat : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Pada PT. Intra Pematangsiantar
Tempat Penelitian : Jalan Sisingamangaraja No. 194, Pematangsiantar, Sumatera Utara.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 Juli 2019

Saya yang membuat pernyataan


(Destri Dewi Putri Hutabarat)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Intra Pematangsiantar, Penelitian ini menggunakan metode yaitu *Accidental Sampling* dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 138 sampel yaitu pelanggan PT Intra Pematangsiantar. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Harga, dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Intra Pematangsiantar, variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Intra Pematangsiantar. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas (Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). *Adjusted R²* menunjukkan bahwa variabel Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 57,7% dan sisanya sebesar 42,3% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study is aim to find out and analyze the impact of Price, Facility, Service Quality to the Customer Satisfaction at PT.Intra Pematangsiantar , this study uses a method that is *Accidental Sampling* sample method of 138 samples that include the entire of PT.Intra Pematangsiantar. The method of data analysis used in this research is linear regression. Partial testing (t test) shows that variables price and facilities affects the Consumer Satisfaction, and Partial testing (t test) shows that variables service quality have no effect on the Consumer Satisfaction at PT Intra Pematang Siantar. Further simultaneous results (test f) show that the three independent variables (Price, Facilities, Service Quality) are affecting depending variables. Adjusted r square indicates that a variable of Price, Facility, Service Quality can explain variations for customer satisfaction variables is 57,7% and the remaining 42,3% explained other uninvestigated variables in this study.

Key Words: Price, Facility, Service Quality, Customer Satisfaction



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan lindungan-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Intra Pematangsiantar. Disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan dengan dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Muhammad Yamin Siregar, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, saran, bimbingan dan memberikan arahan serta memotivasi penyusunan skripsi sehingga penulis menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Pendamping Pembimbing dan selaku Dosen Wali Manajemen Bisnis A Pagi yang telah memberikan waktu, saran bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M. selaku Ketua I STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil Ketua I STMIK-STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom.M.T. selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
9. Dosen STIE-Mikroskil dan Staff yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan motivasi kepada penulis.
10. Pimpinan PT. Intra Pematangsiantar yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi.

11. Orang tua penulis, Bapak Edison Hutabarat, S.Pd. dan Ibu Rosdiana Purba, A.Md. dan kakak saya, Priska Hutabarat dan Elfina Yunita Hutabarat, S.E. yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi yang terus menerus kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terkasih penulis Maruli Manik, A,Md., Adi Samosir, Ayu Agatri Lumban Tobing, S.E., Yenny Tobing, Tennike Silalahi, S.s, dan Oktaviana Lumbangaol yang telah memberikan motivasi serta dukungan dalam menyelesaikan Skripsi.
13. Teman seperjuangan penulis, Nancy Margaretha Parhusip, Grace Atalya, Grace Debora, Agustina Magdalena Lubis, Gita Saragih, Yulika Shintia, Lydia Kudadiri, Mawarni Agustina, Rizal Saragih, Rizky Tarigan, serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan Informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Juli 2019

Penulis,

(Destri Dewi Putri Hutabarat)

DAFTAR ISI

ABSTRAKi
ABSTRACTii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Originalitas	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran.....	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3 Harga.....	13
2.1.4 Fasilitas	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan	19
2.2 Review Peneliti Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.4.1 Pengaruh Harga Dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.4.2 Pengaruh Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	28
2.4.4 Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian	30

3.3	Populasi dan sampel	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel	31
3.4	Metode Pengumpulan Data	32
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	33
3.6	Metode Analisis Data	34
3.6.1	Statistik Deskriptif.....	35
3.6.2	Uji Kualitas Data	35
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.6.4	Analisis Regresi Berganda	39
3.6.5	Uji Hipotesis.....	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	43
4.1.3	Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif	46
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.1.7	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis.....	58
4.2	Pembahasan.....	60
4.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.2.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	61
4.2.4	Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	63
	DAFTAR PUSTAKA.....	65
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	67
	LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Data populasi	30
Tabel 3. 2	Skala Pengukuran likert	32
Tabel 3. 3	Defenisi Operasional Variabel	34
Tabel 4. 1	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	43
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kota/Tempat tinggal.....	44
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 7	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Harga	47
Tabel 4. 8	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Fasilitas.....	47
Tabel 4. 9	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 10	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Harga.....	49
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas Fasilitas	50
Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4. 14	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4. 15	Hasil Reliabilitas Variabel Harga	51
Tabel 4. 16	Hasil Reliabilitas Variabel Fasilitas.....	52
Tabel 4. 17	Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4. 18	Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4. 19	Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4. 20	Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 21	Hasil Uji Glejser	56
Tabel 4. 22	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 23	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 24	Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F)	59
Tabel 4. 25	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R ²)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT.Intra Pematangsiantar	42
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Uji Normalitas	54
Gambar 4. 3 Normal P-P Plot Uji Normalitas	54
Gambar 4. 4 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	56



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Rersponden	74
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	88
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	90
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	91
Lampiran 6 Hasil Analisis Linear Berganda.....	94
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	94
Lampiran 8 Hasil Koefisien Determinasi (R2)	94
Lampiran 9 Nilai Distribusi R.....	94
Lampiran 10 Nilai Tabel Distribusi T	95
Lampiran 11 Nilai Distribusi Tabel F	102



UNIVERSITAS
MIKROSKIL