

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
CV.PRATAMA MAKMUR JAYA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :
ASRIANI RUMETTA MADUMA
NIM: 147111416



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

**THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON
CONSUMER SATISFICATION AT CV. PRATAMA MAKMUR
JAYA MEDAN**

FINAL RESEARCH

By :

**ASRIANI RUMETTA MADUMA
Student Number. 147111416**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
CV.PRATAMA MAKMUR JAYA MEDAN

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna
mendapatkan gelar sarjana strata satu
program studi manajemen

Oleh:

ASRIANI RUMETTA MADUMA

NIM: 147111416

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Medan, 30 Juli 2018

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,



(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)



LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Asriani Rumetta Maduma

NIM : 147111416

Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Pratama Makmur Jaya Medan

Tempat Penelitian : CV. Pratama Makmur Jaya Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Sisingamangaraja No.12 KM 6,7, Harjosari 2, Kota Medan, Sumatera Utara

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 7864646

Sehubungan dengan Tugas Akhir, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian 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 ini STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan mengahimedia/formalitkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/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, 30 Juli 2018

Saya yang membuat pernyataan,



(Asriani Rumetta Maduma)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CV. Pratama Makmur Jaya Medan. Populasi penelitian ini diambil dari jumlah konsumen selama 4 bulan. Dengan menggunakan rumus Slovin, maka memperoleh jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 130 konsumen dengan taraf kesalahan 5%. Metode yang digunakan yaitu *Accidental Sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner terhadap 130 orang responden konsumen CV. Pratama Makmur Jaya Medan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode Analisis Regresi Linear Berganda. Pengujian secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya hasil uji secara simultan (Uji F) yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Adjusted R Square* sebesar 0,181 atau 18,1%. Hal ini berarti 18,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kedua variabel bebas, sedangkan sisanya yaitu 81,9% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of the Price and Service Quality towards CV. Pratama Makmur Jaya Medan's Consumers Satisfaction. The population in this study was taken from the number of consumers for 4 month. Using the Slovin Formula, then obtain the number of samples are many as 130 consumers with 5% error rate. The method used is Accidental Sampling. Data collection method in this research using questioner to 130 respondent consumer of CV. Pratama Makmur Jaya Medan. Data analysis method used is Multiple Linear Regression Analysis method. Partial testing (Test T) shows that Price and Service Quality have a significant effect on customer satisfaction. Furthermore simultaneous test results (Test F) conducted shows that the variable Price and Service Quality significantly influence the consumer satisfaction. Adjusted R Square of 0.181 or 18.1%. This means that 18.1% of consumer satisfaction is influenced by both independent variables, while the remaining 81.9% of customer satisfaction is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : Price, Service Quality and Consumer Satisfaction

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tujuan penulis dalam melaksanakan penulisan ini adalah guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu Program Studi Manajemen Bidang Konsentrasi Manajemen Bisnis di STIE-Mikroskil Medan, dan penulis melakukan penelitian di CV. Pratama Makmur Jaya Medan.

Selama penyusunan penelitian ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, nasehat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Nasrul Efendi, S.E., M.Si., selaku dosen pendamping yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan
5. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Sekertaris Jurusan Manajemen.
8. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., selaku Dosen Wali Manajemen Bisnis Pagi.
9. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku dosen penguji I.
10. Ibu Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si., selaku dosen penguji II
11. Seluruh Dosen STIE Mikroskil Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis.
12. Pimpinan dan seluruh karyawan CV. Pratama Makmur Jaya Medan yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi ini.
13. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis.

14. Ayahanda Ronald Libertson Silitonga, Ibunda Rosmilifa Tampulon, serta saudara saya Arnita Risna Midawati Silitonga yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun material selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penulisan ini.
15. Teman-teman seperjuangan saya Nica Cahaya, Risda Sari, Imanuella, Advent Napitupulu, Derbi Domero, Pasti Silaban, Al-Bayan Deju, Rika Wulandari dan Rizkul Aini yang saling memberikan dukungan satu dengan yang lain untuk tetap semangat.
16. Sahabat- sahabat saya Marganda Harianto Siburian dan Deo Sarah Simanjuntak yang selalu memberikan dukungan untuk tetap semangat.
17. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian dimasa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
Medan, 30 Juli 2018
Penulis
Asriani Rumetta Maduma

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
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	4
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Originalitas	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Jasa Transportasi	6
2.1.2. Pemasaran	6
2.1.3. Harga	9
2.1.4. Kualitas Pelayanan	14
2.1.5. Kepuasan Konsumen.....	23
2.2. Review Penelitan Terdahulu.....	31
2.3. Kerangka Konseptual	34
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Objek Penelitian	37
3.3. Populasi dan Sampel.....	37
3.4. Metode Pengumpulan Data	39

3.4.1.	Data Primer	39
3.4.2.	Data Sekunder	40
3.5.	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	40
3.6.	Metode Analisi Data	42
3.6.1.	Statistik Deskriptif	42
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	42
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik	43
3.6.4.	Analisi Regresi Linear Berganda	45
3.6.5.	Pengujian Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1.	Hasil Penelitian	48
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	51
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi)	51
4.1.4.	Hasil Statistik deskriptif	54
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data	56
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.1.7.	Analisis Regresi Linear Berganda	65
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis	66
4.1.9.	Uji Koefisien Determinasi	68
4.2.	Pembahasan	68
4.2.1.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	68
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.2.3.	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	
71		
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		118

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Data Populasi	38
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	40
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel	41
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	54
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	55
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	56
Tabel. 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.10 Uji Reabilitas Variabel Harga	58
Tabel 4.11 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.12 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser.....	65
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan.....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas <i>Scatterplot</i>	64



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	77
LAMPIRAN 2 Tabulasi Hasil Kuesioner	82
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	98
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	100
LAMPIRAN 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	103
LAMPIRAN 7 Hasil Uji Hipotesis	103
LAMPIRAN 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	104
LAMPIRAN 9 Tabel Distribusi	105



UNIVERSITAS
MIKROSKIL