

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT SENTOSA TOP ABADI**

**SKRIPSI**

Oleh:

**STELLA**

**NIM : 14.711.0330**



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

**2018**

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE  
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION AT  
PT SENTOSA TOP ABADI**

**FINAL RESEARCH**

By :

**STELLA**

**Student Number : 14.711.0330**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2018**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT SENTOSA TOP ABADI**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**STELLA**

**NIM: 14.711.0330**


Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,

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

Medan, 7 Agustus 2018  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama : Stella  
NIM : 14.711.0330  
Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah PT Sentosa Top Abadi  
Tempat Penelitian : PT Sentosa Top Abadi  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Kolonel Sugiono No. 2G/14 Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4532399

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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 hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan 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 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, 7 Agustus 2018  
Saya yang membuat pernyataan,



Stella

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Sentosa Top Abadi. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah Deskriptif Kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner dan studi kepustakaan. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental, dengan sampel berjumlah 73 responden nasabah pada PT Sentosa Top Abadi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sedangkan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sebesar 25,6% dari variabel dependen Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh variabel independen Kualitas Pelayanan dan Harga, sedangkan sisanya 74,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Nasabah, Valuta Asing*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of Service Quality and Price to Customer Satisfaction at PT Sentosa Top Abadi. The method used by the researchers is quantitative descriptive. Methods of data collection is done by questionnaire and library research. Sampling technique is an incidental sampling with a sample of 73 customers of PT Sentosa Top Abadi. The analysis method used in the research is a multiple linear regression analysis. The result of this study indicates that Service Quality and Price simultaneously affect to Customer Satisfaction. Partially, variable of Service Quality has not influenced to Customer Satisfaction but Price has influence to Customer Satisfaction. The result of determination coefficient ( $R^2$ ) analysis showed 25,6% of dependent variable Customer Satisfaction influenced by independent variable Service Quality and Price. While the rest of 74,4% influenced by the other variables not explain in this research.

**Keywords** : *Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Money Changer*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah PT Sentosa „op Abadi”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, wawasan, bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan dan Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan waktu, wawasan, bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku ketua 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 STMIK-STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T selaku Wakil Ketua III STMIK-STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak dan Ibu Dosen STIE-Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang memberikan dukungan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh teman-teman terbaik penulis yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan menyemagati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh karyawan atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerjasamanya.
11. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa 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, 7 Agustus 2018

Penulis

Stella  
UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



# DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.3 Dasar-Dasar Pelayanan .....	9
2.1.2.4 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....	11
2.1.2.5 Tujuan Kualitas Pelayanan .....	13

2.1.2.6 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Harga .....	15
2.1.3.1 Pengertian Harga .....	15
2.1.3.2 Peranan Harga .....	16
2.1.3.3 Metode Penetapan Harga .....	16
2.1.3.4 Tujuan Penetapan Harga .....	17
2.1.3.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga .....	19
2.1.3.6 Indikator-Indikator Harga .....	20
2.1.4 Kepuasan Nasabah .....	21
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	21
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah..	21
2.1.4.3 Model Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	22
2.1.4.4 Tujuan Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	23
2.1.4.5 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	24
2.1.4.6 Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah.....	24
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka/Model Konseptual .....	33
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	33
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	34
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Nasabah .....	34
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah.....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Objek Penelitian .....	36
3.3 Populasi dan Sampel .....	36

3.3.1	Populasi .....	36
3.3.2	Sampel.....	37
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4.1	Penelitian Lapangan (Data primer) .....	37
3.4.2	Studi Pustaka.....	38
3.5	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.6	Metode Analisis Data.....	40
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	40
3.6.2.1	Uji Validitas .....	40
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	41
3.6.3.1	Uji Multikolinearitas .....	41
3.6.3.2	Uji Normalitas.....	42
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	43
3.6.5.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	43
3.6.5.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	44
3.6.5.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	45
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.1.1	Profil Perusahaan .....	45
4.1.1.2	Visi dan Misi .....	45
4.1.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan dan Pembagian Tugas .....	45

4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	47
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	48
4.1.3.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
4.1.3.2 Usia Responden .....	49
4.1.3.3 Pekerjaan .....	49
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	50
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data .....	52
4.1.5.1 Uji Validitas .....	52
4.1.5.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.1.6.1 Uji Multikolinearitas .....	54
4.1.6.2 Uji Normalitas.....	55
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.1.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis .....	60
4.1.8.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	60
4.1.8.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	60
4.1.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
4.2 Pembahasan.....	61
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	61
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Nasabah .....	63
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah.....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran.....	65

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>96</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i> .....	56
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	58



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Harga Jual dan Harga Beli Valas PT Sentosa Top Abadi dengan PT Solusi Mega Artha Medan pada Tanggal 27 Oktober 2017 (Harga Pembukaan).....	3
Tabel 1.2 Data Perbandingan Harga Jual dan Harga Beli Valas PT Sentosa Top Abadi dengan PT Solusi Mega Artha Medan pada Tanggal 27 Oktober 2017 (Harga Penutupan).....	3
Tabel 2.1 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Data Jumlah Nasabah PT Sentosa Top Abadi .....	36
Tabel 3.2 Skala Likert.....	38
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabe.....	39
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	51
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah ....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Harga .....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah .....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	60

Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	69
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	73
LAMPIRAN 3 HASIL SPSS .....	79
LAMPIRAN 4 TABEL r.....	90
LAMPIRAN 5 TABEL t.....	92
LAMPIRAN 6 TABEL F.....	94



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL