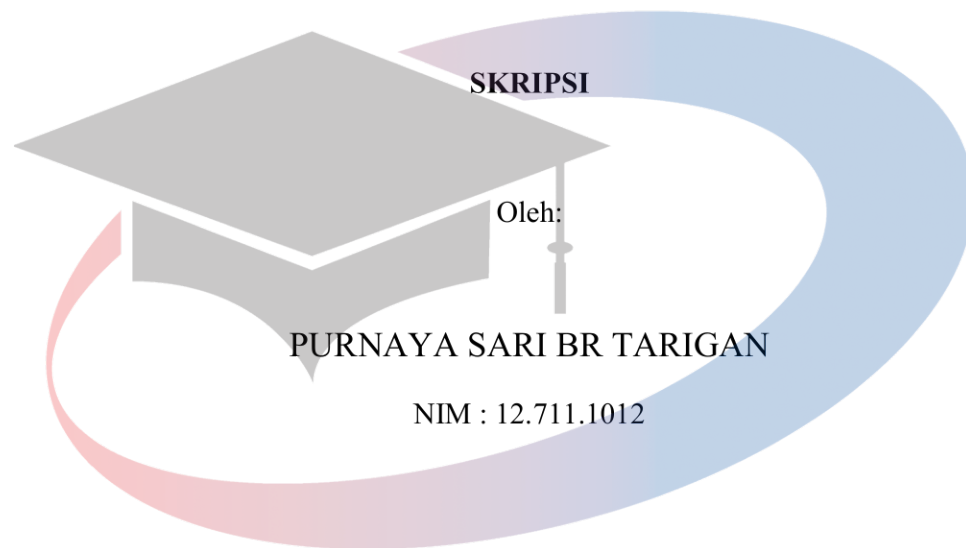


**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN RESPONSIF
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT.TRANS WAHANA LESTARI MEDAN
CABANG AMPLAS**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

**THE IMPACT OF PRICE AND SERVICE RESPONSIVE TO
CUSTOMER SATISFACTION ON PT.WAHANA TRANS
LESTARI MEDAN AMPLAS BRANCH**

FINAL RESEARCH

By:

PURNAYA SARI BR TARIGAN

STUDENT NUMBER: 127111195



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2016

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN RESPONSIF TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. WAHANA TRANS LESTARI MEDAN
CABANG AMPLAS**

SKRIPSI

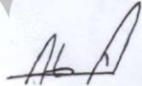
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Oleh:

PURNAYA SARI BR TARIGAN
127111012

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



(Drs. Danta Sitepu, AK., M.M.)

Dosen Pembimbing II,



(Ir. Mhd. Yamin Siregar, MM.)

Medan, 16 Agustus 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen,



(Eko Yulianan, S.E., M.Si.)

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

SURAT PERNYATAAN

Perihal : Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Purnaya Sari br Tarigan
Nim : 127111012
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Konsentrasi Bidang : Manajemen Bisnis
Jenjang Studi : S1

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melaksanakan penelitian ini dan penulisan Tugas Akhir dengan judul sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga Dan Pelayanan Responsif Terhadap Kepeuasan Konsumen Pada PT.Trans Wahana Lestari Medan Cabang Amplas

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya). Jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STIE Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

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

Medan, 2016

Saya yang membuat pernyataan,


(Purnaya Sari br Tarigan)



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRAK

Faktor penentu kepuasan pelanggan diantaranya adalah pelayanan responsif dan harga. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan responsif dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Wahana Trans Lestari Medan cabang Amplas secara parsial dan simultan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan responsif dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Wahana Trans Lestari Medan cabang Amplas secara parsial dan simultan dengan sampel sebanyak 80. Variabel dalam penelitian ini adalah harga (X1), pelayanan responsif (X2), dan kepuasan pelanggan (Y). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS release 19. Hasil penelitian diperoleh Uji parsial (uji t) $5,959 > t\text{-tabel} = 1,990$ menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pelayanan responsif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai uji t sebesar $0,681 < t\text{-tabel} = 1,990$. Uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa harga dan pelayanan responsif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Koefisien determinasi simultan (R^2) sebesar 0.298, hal ini berarti 29.8% kepuasan pelanggan pada PT. Wahana Trans Lestari Medan cabang amplas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya 70.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar variabel yang diteliti.

Kata kunci: harga, pelayanan responsif, kepuasan pelanggan

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

Determinants of customer satisfaction include price and service responsive. Problems in this study was whether the price and service responsive effect on customer satisfaction on PT. Wahana Trans Lestari Medan branch partial and simultaneous. The purpose of this study to determine the influence of price and service responsive on customer satisfaction on PT. Wahana Trans Lestari Medan branch partial and simultaneous. The population in this study were all customers of PT. Wahana Trans Lestari Medan Branch with sample collection techniques using random sampling techniques so that accidental assigned 80 respondents. The variables in this study was the price (X1), service responsive(X2), and customer satisfaction (Y). Data collection methods used are questionnaires. Data analysis methods used was descriptive analysis and multiple linear regression analysis using SPSS release 19. The results Partial test (t test) $5.959 > t\text{-tabel } 1.990$ showed that the quality of care significantly influence customer satisfaction rates, significant effect on customer satisfaction. Simultaneous test (F test) showed that the quality of service and price have a significant effect on customer satisfaction simultaneously. Simultaneous determination coefficient (R²) of 0.298, this means that 29.8% customer satisfaction on PT. Wahana Trans Lestari Medan branch is influenced by the quality of service and price, while the remaining 70.2% influenced by other variables examined in this study.

Key Word: Price, Responsive Service, Customer Satisfaction

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Dan Pelayanan Responsif Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Wahana Trans Lestari Medan Cabang Amplas”** yang disusun sebagai persyaratan kelulusan Sarjana (S1) Program Studi Manajemen dengan Konsentrasi Bidang Manajemen Bisnis di STIE Mikroskil Medan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs.Danta Sitepu, AK., M.M selaku Dosen Pembimbing I atas segala waktu, bimbingan serta arahnya selama proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Ir. Muhammad. Yamin Siregar, MM.Si selaku Dosen Pembimbing II atas segala waktu, bimbingan serta arahnya selama proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Eko Yulawan, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I sekaligus sebagai ketua jurusan atas segala saran, kritikan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Ibu Ella Ginting,S.E.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing II atas segala saran, kritikan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku ketua STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
6. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1).
7. Bapak Saliman ST selaku Ketua III Bidang Kemahasiswaan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk kuliah di Mikroskil

8. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar yang telah banyak memberikan pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Orang Tua dan Kerabat-Kerabat penulis yang telah memberikan dorongan secara moril, materil serta doa kepada penulis selama kuliah sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-Rekan Mahasiswa/i dan segenap sahabat yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kelanjutan pembuatan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, 16 Agustus 2016

Penulis,

Purnaya Sari br Tarigan

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	
LEMBARAN PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Harga	12
2.2.2. Pelayanan Responsive	14
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.2.4 Mengukur kepuasan pelanggan	16
2.2.4.1 Kerangka Konseptual	18
2.2.4.1 Kerangka Penelitian	19
2.3 Hipotesis Penelian	20

BAB III : METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Gambaran Perusahaan.....	21
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	21
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	23
3.1.3 Struktur Organisasi.....	23
3.2. Jenis Penelitian.....	28
3.3. Lokasi Penelitian.....	27
3.4. Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel.....	29
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6. Defenisi Operasional Variabel.....	30
3.7. Metode Analisis Data.....	32
3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.7.1.1. Uji Validitas.....	32
3.7.1.2. Uji Reliabilitas.....	33
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.2.1. Uji Normalitas.....	34
3.7.2.2. Uji Multikolonieritas.....	35
3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.8. Uji Hipotesis.....	37
3.8.1. Uji Simultan (Uji-F).....	38
3.8.2. Uji Parsial (Uji-t).....	38
3.8.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	39

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1. Karakteristik Responden.....	40
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
4.1.2.1. Variabel Harga (X_1).....	43
4.1.2.2. Variabel Pelayanan Responsive (X_2).....	45
4.1.2.2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
4.1.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	48
4.1.3.1. Uji Validitas.....	48
4.1.3.2. Uji Realibilitas.....	49
4.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	50
4.1.4.1. Uji Normalitas.....	51
4.1.4.2. Uji Multikolinieritas.....	53
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.1.4.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.1.5. Uji Hipotesis.....	57
4.1.5.1. Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	57
4.1.5.2. Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	57
4.1.5.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.2. Pembahasan.....	59
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
Table 3.2 likert's scale scoring.....	28
Table 3.6 Variable operasional	31
Tabel 4.1.1 a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.1.1b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.1.1c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.1.2 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga, Pelayanan Responsif dan Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.1.2.1. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X_1).....	42
Tabel 4.1.2.1. Distrisbusi dan Persentase Tanggapan Responden Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.1.2.2. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Responsif(X_2)	44
Tabel 4.1.2.2. Distrisbusi dan Persentase Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Responsif Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.1.2.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.1.2.3 .Distrisbusi dan Persentase Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.1.3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	48
Tabel 4.1.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	49
Tabel 4.1.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	49
Tabel 4.1.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	50
Tabel 4.1.4.1 Tabel Uji Kolmogorov-Smirnov.....	52

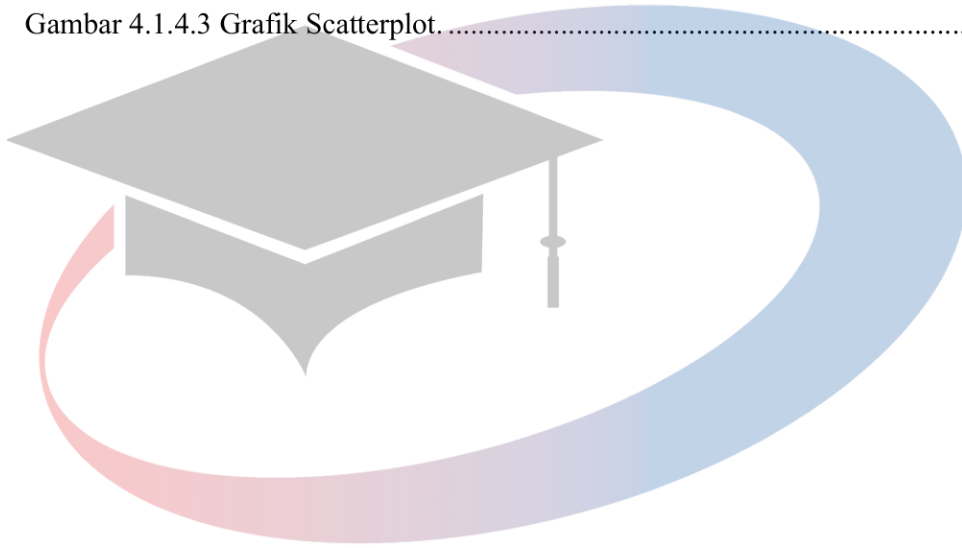
Tabel 4.1.4.2 Tabel Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.1.4.4 Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda.....	55
Tabel 4.1.5.1 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama.....	57
Tabel 4.1.5.2 Hasil Analisis Regresi Secara Parsial.....	58
Tabel 4.1.5.3 Koefisien Determinasi.....	59



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.3 struktur organisasi PT Wahana Trans Lestari Medan	24
Gambar 4.1.4.1 Grafik Histogram.....	51
Gambar 4.1.4.1 Grafik Normal Probability Plot.....	52
Gambar 4.1.4.3 Grafik Scatterplot.....	54



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Responden.....	66
Lampiran 2 Jawaban Responden	67
Lampiran 3 Validitas Instrumen (X1).....	70
Lampiran 3 Lampiran Intrumen	71
Lampiran 4 Hasil Regresion.	72
Lampiran 5 Grafik Histogram, Normal P Plot, dan Scaterplot.....	73
Lampiran 6 One Sample KS.	73
Lampiran distribusi r tabel.	75



UNIVERSITAS
MIKROSKIL