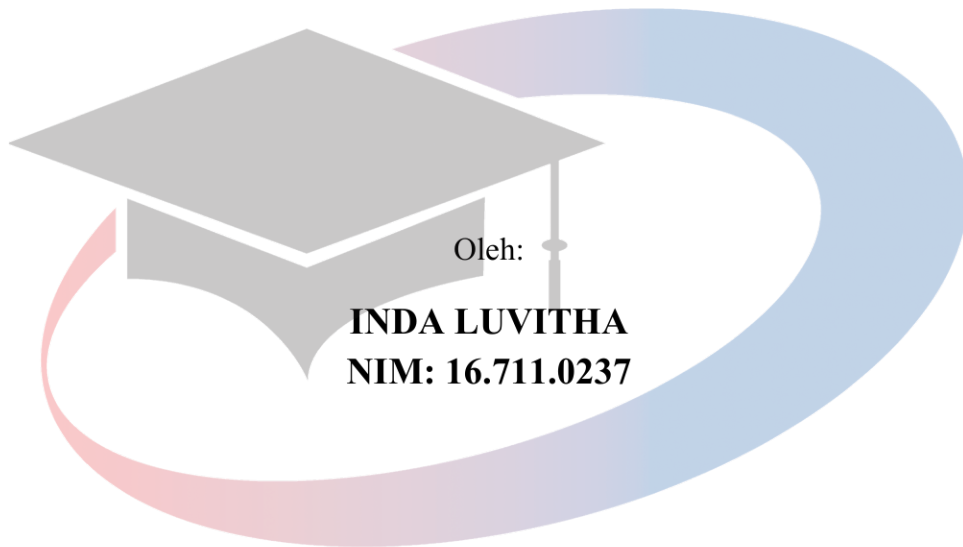


**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pengguna Jasa
Angkutan Barang Bintang Teratai Berbasis Manual
Kiriman Melalui Darat)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**EFFECT OF PRICE, QUALITY OF SERVICE AND TRUST ON
CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON TRANSPORT
SERVICE USERS BINTANG TERATAI BASED ON THE
SHIPPING MANUAL THROUGH THE LAND)**

FINAL RESEARCH

By:

INDA LUVITHA

Student Number : 16.711.0237



STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2020

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pengguna Jasa
Angkutan Barang Bintang Teratai Berbasis Manual
Kiriman Melalui Darat)**

SKRIPSI

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

Oleh:

INDA LUVITHA
NIM: 16.711.0237

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

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

Medan, Juni 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,

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

LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama : Inda Luvitha
NIM : 16.711.0237
Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pengguna jasa angkutan barang Bintang Teratai berbasis manual kiriman melalui darat)

Tempat Penelitian : Pengangkutan Barang Bintang Teratai

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Sindoro No. 38

No. Telepon Tempat Penelitian : 0851-0026-1165

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, Juni 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Inda Luvitha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan PO. Bintang Teratai. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah para pelanggan yang menggunakan jasa angkutan PO. Bintang Teratai. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode teknik Sampling Jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial hasil uji t menunjukkan variabel Harga dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PO. Bintang Teratai. Secara simultan, nilai F_{hitung} sebesar 11,640 > F_{tabel} sebesar 2,725 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PO. Bintang Teratai. Nilai koefisien Determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 28,8%, hal ini menunjukkan bahwa variabel yang terdiri dari Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 28,8%, sedangkan sisanya sebesar 71,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Kata Kunci : *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the Effect of Price, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction PO. Bintang Teratai. This type of research used in this research is quantitative research methods. The population in this study are customers who use transportation services PO. Bintang Teratai. The sampling method used the saturation sample method with a total sample of 60 respondents. Data collection methods are conducted in the manner of questionnaires and interview. The method of used in this study is multiple linear regression. According to the partial results of the test, shows variables of price and trust has an effect on customer satisfaction, while in the variables of service quality has no bearing on customer satisfaction PO. Bintang Teratai. Simultaneously, the value of F count value is 11,640 > F table of 2,725 and a significant value of 0,000 < 0,05. This shows that variables of price, service quality and trust have a bearing on customer satisfaction PO. Bintang Teratai. The value of determinate coefficient (adjusted R²) produced by 28,8, this shows that variables consisting of Price, Service Quality and Trust can explain variations to the variable Customer Satisfaction of 28.8%, while the remaining 71,2 are effected by other unresearched variables in this study.

Keywords: *Price, Service Quality, Trust and Customer Satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setia Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Jasa Angkutan Barang Bintang Teratai Berbasis Manual Kiriman Melalui Darat)” yang disusun sebagai salah satu 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 selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua I 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 Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali Kelas Manajemen Bisnis A Sore Angkatan 2016.
9. Kedua orang tua dan keluarga besar yang memberikan dukungan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen Bisnis angkatan 2016 yang telah menemani selama empat tahun terakhir di bangku kuliah, khususnya Chyntia, Christina Halim,

David Hius, Nolydia, Karina Kanggrin, Stephannie telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Sahabat-sahabat penulis, Novia Wijaya, Cindy Grifia Wijaya, Novia Anggraini, dan Yulistesia Wijaya yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
12. Responden-responden yang telah memberikan waktunya dalam pengisian kuesioner penelitian.
13. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan 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, Juni 2020
Penulis,

UNIVERSITAS
Inda Luvitha
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Originalitas	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Harga.....	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5 Kepercayaan.....	21
2.2 Review Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Objek Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1 Penelitian Lapangan (Data Primer).....	35
3.4.2 Studi Kepustakaan (Data Sekunder)	36

3.5	Definisi Operasional Variabel	36
3.6	Metode Analisis Data	37
3.6.1	Statistik Deskriptif	38
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	38
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	38
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.6.5	Uji Hipotesis	41
3.6.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.2	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	44
4.1.3	Gambaran Umum Responden (Demografi)	44
4.1.4	Hasil Statistik Deskriptif	45
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.6	Pengujian Asumsi Klasik	52
4.1.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis	57
4.1.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.2	Pembahasan	59
4.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.2.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.2.4	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PO. Bintang Teratai	43
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	53
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	54
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot.....	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Skala Likert.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Tingkat Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	45
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	45
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	47
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Harga	50
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kepercayaan	51
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser	56
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t).....	58
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)	58
Tabel 4.19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	71
Lampiran 3 Uji Validitas	80
Lampiran 4 Tabel r.....	91
Lampiran 5 Tabel t.....	92
Lampiran 6 Tabel F.....	94



UNIVERSITAS
MIKROSKIL