

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT YEOBOLAND ALFAZZA PROPERTINDO**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**ZENITH SHILVYA FEBRIYANTI
2412008084**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2020**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT YEOLAND ALFAZZA PROPERTINDO**

Oleh :

Nama : ZENITH SHILVYA FEBRIYANTI
NIM : 2412008084
Program Studi :Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 6 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Aldi Friyatna Dira , SE., MM

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT YEOLAND ALFAZZA PROPERTINDO**

Oleh :

Nama : ZENITH SHILVYA FEBRIYANTI
NIM : 2412008084
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 06 Agustus 2024
Waktu : _____ WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Rizal Bakti, SE, MM ()

Anggota : Judianto Tjahjo Nugroho, ST, MM ()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ZENITH SHILVYA FEBRIYANTI
NIM : 2412008084
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3216085102020009
Alamat : Perum Grand Mutiara Gading Blok J9 No. 56
Kel. Telajung, Kec. Cikarang Barat – Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT Yeoboland Alfazza Propertindo ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 06 Agustus 2024

ABSTRAK

ZENITH SHILVYA FEBRIYANTI, 2412008084, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT YEOBOLAND ALFAZZA PROPERTINDO.

Perkembangan bisnis properti di Indonesia semakin mengalami perkembangan yang baik dalam beberapa tahun terakhir sejak dikucurkannya kredit perbankan. PT Yeoboland Alfazza Propertindo merupakan salah satu perusahaan Agency di Kabupaten Bekasi sebagai Agency yang berada dekat dengan Kawasan Industri MM2100 PT Yeoboland Alfazza Propertindo memiliki Potensi Pasar utama yang cukup besar yakni para karyawan pabrik. Dimana dalam melaksanakan kegiatannya menghadapi persaingan dengan Agency lain untuk memasarkan produk kepada konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Yeoboland Alfazza Propertindo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*Eksplanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis regresi linier berganda, pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 115 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dan harga (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil lainnya, bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

ZENITH SHILVYA FEBRIYANTI, 2412008084, THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION AT PT YEOBOLAND ALFAZZA PROPERTINDO

The development of the property business in Indonesia has been experiencing good development in recent years since the disbursement of bank loans. PT Yeoboland Alfazza Propertindo is one of the Agency companies in Bekasi Regency as an Agency located close to the MM2100 Industrial Estate PT Yeoboland Alfazza Propertindo has a considerable main market potential, namely factory employees. Where in carrying out its activities it faces competition with other agencies to market products to consumers.

The purpose of this study is to find out and analyze the Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PT Yeoboland Alfazza Propertindo. The type of research used is explanatory research (Explanatory) with a research method in the form of data collection using questionnaires.

The results of this study show that service quality (X1) does not have a positive and significant influence on consumer satisfaction (Y) and price (X2) has a positive and significant influence on consumer satisfaction (Y). Another result is that together the quality of service and price have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah Swt., yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penyusun dapat membuat Skripsi dan Hasil Penelitian tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Yeoboland Alfazza Propertindo ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian di berbagai perusahaan retail. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model retail seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisan, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Mildy Rifa'I, SE, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Aldi Friyatna Dira, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2024 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Noer Hayanick selaku Pimpinan PT Yeoboland Alfazza Propertindo yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Keluarga tercinta Bapak Sukirno, Ibu Muslikhah, Kakak Nanda, Adik Abubakar, Putri dan Najwa yang telah memberikan doa dan kasih sayang yang tidak pernah putus.
10. Ahdi Ramadhan yang telah memberikan dukungan dalam berbagai bentuk selama penulisan skripsi ini berlangsung, terimakasih telah hadir dan mengingatkan saya akan hidup bahagia.
11. Rahma, Khairunnisa, Diah, Alika, Gizca, Ani selaku sahabat dan kaka yang telah memberi dukungan dan kasih sayang kepada saya.
12. Salma Aqilah selaku adik tercinta yang telah memberi perhatian, kasih sayang serta dukungan hingga terciptanya skripsi ini.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Bekasi, 06 Agustus 2024
Penulis,



ZENITH SHILVYA FEBRIYANTI
NIM : 2412008084

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN_PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	3
1.4. Perumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2. Harga.....	7
2.1.3. Kepuasan Konsumen	9
2.2. Penelitian Terdahulu.....	10
2.3. Kerangka Konseptual	13
2.4. Hipotesis	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel.....	16
3.3.1. Populasi.....	16
3.3. Teknik Pengumpulan Data	18
3.4. Devinsi Operasional Variabel	19
3.5.1. Variabel Bebas.....	19
3.5.2. Variabel Terikat	20
3.6. Teknik Analisis Data	22
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	22
3.6.2. Persamaan Regresi.....	23

3.6.3. Uji Kualitas Data	24
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	26
3.6.5. Uji Hipotesis	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	29
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.2. Visi dan Misi.....	29
4.1.3. Produk dan Layanan	30
4.1.4. Struktur Organisasi	31
4.2. Karakteristik Responden	32
4.3. Tanggapan Responden.....	34
4.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	38
4.6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	40
4.7. Hasil Uji Hipotesis	44
4.8. Pembahasan	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	50
5.2. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	16
Tabel 3. 2. Definisi Oprasional Variabel	21
Tabel 3. 3. Angka Penafsiran	23
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden	33
Tabel 4. 2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4. 3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	36
Tabel 4. 4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	39
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4. 8. Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 9. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	42
Tabel 4. 10. Hasil Uji Regresi Berganda.....	44
Tabel 4. 11. Hasil Uji F.....	45
Tabel 4. 12. Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 4. 13. Hasil Uji t (Uji Parsial)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Tabel Daftar Harga Produk di PT Yeoboland	2
Gambar 1. 2. Laporan Penjualan PT Yeoboland Alfazza Propertindo 3 Tahun Terakhir	3
Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual	14
Gambar 4. 1. Logo Utama Yeoboland.....	29
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi PT Yeoboland Alfazza Propertindo	31
Gambar 4. 3. Hasil Uji Normalitas	41
Gambar 4. 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Surat Keterangan Penelitian	54
Lampiran 1. 2. Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 1. 3. Hasil Uji SPSS	58
Lampiran 1. 4. Kartu Bimbingan.....	66
Lampiran 1. 5. Daftar Riwayat Hidup	67
Lampiran 1. 6. Tabel r, F dan t.....	68
Lampiran 1. 7. Plagiarisme Checker	75
Lampiran 1. 8. Hasil Tabulasi Koesioner	76