

**PENGARUH PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT TRAFELLAS
JAYA ABADI**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Akutansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**LUDOVICA NIKE ASTRIA PURBA
NIM : 2422001996**



**JURUSAN AKUTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN AKUTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT TRAFELLAS
JAYA ABADI**

Oleh :

Nama : Ludovika Nike Astria Purba
NIM : 2422001996
Jurusan : Akutansi

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Wahjuny Djamaa, SE.Ak, M.Sc

Israfil Munawarah, SE, M.Ak

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



JURUSAN AKUTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGANPT TRAFELLAS
JAYA ABADI**

Oleh :

Nama : Ludovika Nike Astria Purba
NIM : 2422001996
Jurusan : Akutansi

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari :
Tanggal :
Waktu :

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : ()

Anggota : ()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akutansi

Israfil Munawarah, SE, M.Ak

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ludovika Nike Astria Purba

NIM : 2422001996

Jurusan : Akutansi

No KTP : 1208146808990001

Alamat : Jl Setia Budi, Gg Jangkong Sari, Kuta Bali

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT TRAFELLAS JAYA ABADI**

Adalah hasil karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok.

Depok, 1 September 2024

(Materai Rp 10.000,-)

LUDOVIKA NIKE ASTRIA PURBA

ABSTRAK

LUDOVICA NIKE ASTRIA PURBA. NIM 2422001996. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Travelas Jaya Abadi

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk menjaga kepuasan pelanggan sebagai salah satu faktor utama keberhasilan. PT. Trafellas Jaya Abadi, yang bergerak di industri layanan, menghadapi masalah dalam menyesuaikan kualitas pelayanan dan penetapan harga dengan ekspektasi pelanggan. Banyak pelanggan mengeluhkan ketidakseimbangan antara harga yang ditawarkan dengan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga hal ini dapat berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan mereka. Fenomena ini menjadi motivasi peneliti untuk mengeksplorasi lebih lanjut pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Trafellas Jaya Abadi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi perusahaan dalam memperbaiki strategi mereka guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Trafellas Jaya Abadi. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan penetapan harga, dengan variabel dependen, yakni kepuasan pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 orang pelanggan PT. Trafellas Jaya Abadi yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan penetapan harga yang diterapkan oleh perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan penetapan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dimana nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, ditemukan bahwa kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan penetapan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dimana nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin transparan serta kompetitif strategi penetapan harga yang diterapkan oleh perusahaan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dicapai. Temuan ini mengindikasikan bahwa PT. Trafellas Jaya Abadi perlu terus berfokus pada upaya peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga yang kompetitif untuk menjaga loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya evaluasi rutin terhadap kedua aspek tersebut agar perusahaan dapat terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan pelanggan yang selalu berkembang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

LUDOVIKA NIKE ASTRIA PURBA. NIM. 2422001996. *The Influence of Service Quality and Pricing in the Face of Customer Satisfaction of PT. Travelas Jaya Abadi*

In an increasingly competitive business world, companies are faced with the challenge of maintaining customer satisfaction as one of the main success factors. PT. Trafellas Jaya Abadi, which is engaged in the service industry, faced problems in adjusting service quality and pricing with customer expectations. Many customers complain about the imbalance between the price offered and the quality of service received, so this can negatively impact their satisfaction level. This phenomenon is the motivation of researchers to further explore the influence of service quality and pricing on customer satisfaction at PT. Trafellas Jaya Abadi. This research is expected to provide solutions for companies to improve their strategies to increase customer satisfaction.

This study aims to analyze the influence of service quality and pricing on customer satisfaction at PT. Trafellas Jaya Abadi. By analyzing these two variables, it is expected that this study can provide a clearer picture of the main factors affecting customer satisfaction levels. This research uses multiple linear regression analysis to evaluate the relationship between the independent variables, namely service quality and pricing, with the dependent variable, which is customer satisfaction. The sample used in this study consists of 95 customers of PT. Trafellas Jaya Abadi, selected randomly. Data were collected through a questionnaire designed to measure respondents' perceptions of the service quality and pricing applied by the company.

The research results show that both service quality and pricing variables have a significant influence on customer satisfaction. Based on the regression analysis conducted, it was found that these two independent variables collectively contribute positively and significantly to customer satisfaction levels. In other words, the better the service quality provided and the more transparent and competitive the pricing strategies applied by the company, the higher the level of customer satisfaction achieved. These findings indicate that PT. Trafellas Jaya Abadi needs to continue focusing on improving service quality and maintaining competitive pricing to retain customer loyalty. This study also underscores the importance of regular evaluation of these two aspects to ensure the company continually adapts to the evolving needs and expectations of its customers.

Keywords: Service Quality, Pricing, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT TRAFELLAS JAYA ABADI. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada jurusan Akutansi, Fakultas [Nama Fakultas Anda], Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici Depok

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dorongan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Israfil Munawarah, SE, M.Ak, selaku Ketua Jurusan Akutansi yang telah memberikan dukungan dan nasihat selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Wahjuny Djamaa, SE.Ak, M.Sc, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti.
6. Bapak Rudy Walter Sihombing, selaku direktur di PT Trafellas Jaya Abadi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Trafellas Jaya Abadi.
7. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Depok, 1 September 2024
Penulis,

LUDOVICA NIKE ASTRIA PURBA
NIM 2422001996

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG PROPOSAL	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Pengertian Harga	9
2.2.1 Tujuan Penetapan Harga	10
2.2.2 Metode Penetapan Harga	11
2.2.3 Dimensi Harga	12
2.2.4 Kualitas Pelayanan	13
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.4 Kerangka Konseptual	19
2.5 Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	22

3.2 Jenis Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Definisi Operasional Variabel	24
3.5.1 Variabel Bebas	25
3.5.2 Variabel Terikat	25
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran	26
3.6.2 Persamaan Regresi Linear Berganda	27
3.7 Uji Kualitas Data	27
3.8 Uji Asumsi Klasik	28
3.9 Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.2 Karakteristik Responden	32
4.1.3 Tanggapan Responden	33
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	38
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	41
4.1.6 Uji Hipotesis	43
4.2 Pembahasan	46
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	46
4.2.2 Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	22
Tabel 3.2 Angka Penafsiran	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	32
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Penetapan Harga	35
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penetapan Harga	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.9 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	44
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (R ²)	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Presentase PT. Trafellas Abadi	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	42