

**PENGARUH HARGA, DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
RENTAL HIACE BERKAH TRANS**

***THE INFLUENCE OF PRICE, DISCOUNT AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT
HIACE BERKAH TRANS RENTAL***

Oleh :
MUHAMMAD MUSTOFA ADITYA SUSILO
61201021008666

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH HARGA, DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
RENTAL HIACE BERKAH TRANS**

***THE INFLUENCE OF PRICE, DISCOUNT AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT
HIACE BERKAH TRANS RENTAL***

**Oleh :
MUHAMMAD MUSTOFA ADITYA SUSILO
61201021008666**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 09 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

**Nurdin Rifai, SE., MAP
NIDN : 0106129401**

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN : 0416076506**

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

**Prof. Dr. Abdul Hamid., M.S
NIDN : 2017065701**

**PENGARUH HARGA, DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
RENTAL HIACE BERKAH TRANS**

***THE INFLUENCE OF PRICE, DISCOUNT AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT
HIACE BERKAH TRANS RENTAL***

**Oleh :
MUHAMMAD MUSTOFA ADITYA SUSILO
61201021008666**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok
Tanggal : 09 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Jhonson Sitanggang, SP, MM
NIDN : 0408077703**

**Yose Cahyo Benardi Widhayoga, SE, M.Si
NIDN : 0423057903**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN : 0416076506**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Mustofa Aditya Susilo

NIM : 61201021008666

Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *RENTAL HIACE*
BERKAH TRANS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI *Business School*.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI *Business School*.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 9 Juli 2025

Muhammad Mustofa Aditya Susilo
61201021008666

Nama Lengkap : Muhammad Mustofa Aditya Susilo
NIM : 61201021008666
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *RENTAL* HIACE
BERKAH TRANS.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis harga, diskon dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Rental* Hiace Berkah Trans. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang diambil dari 100 responden. Hasil uji koefisien determinasi 67% menunjukkan bahwa faktor-faktor kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh harga, diskon dan kualitas pelayanan sedangkan 33% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji T variabel harga menunjukkan $t_{hitung} (2,247) > t_{tabel} (1,984)$, hasil uji T variabel diskon menunjukkan $t_{hitung} (2,958) > t_{tabel} (1,984)$, hasil uji T menunjukkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil $t_{hitung} (3,495) > t_{tabel} (1,985)$ maka variabel harga, diskon dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya hasil uji F mendapatkan $f_{hitung} (68,031) > f_{tabel} (2,700)$ maka secara simultan variabel harga, diskon dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan nilai beta sebesar 0,394 dengan indikator jaminan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen Berkah Trans.

Kata kunci : Harga, Diskon, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

Name : Muhammad Mustofa Aditya Susilo
NIM : 61201021008666
Title : *THE INFLUENCE OF PRICE, DISCOUNT AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION AT BERKAH TRANS RENTAL.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the price, discount and quality of service affect customer satisfaction at Hiace Berkah Trans Rental. Data collection using a questionnaire taken from 100 respondents. The 67% coefficient of determination test results show that customer satisfaction factors can be explained by price, discount and service quality while the remaining 33% is explained by other factors not examined in this study. The results of the T test of the price variable show $t_{count} (2.247) > t_{table} (1.984)$, the results of the T test of the discount variable show $t_{count} (2.958) > t_{table} (1.984)$, the results of the T test show that the service quality variable shows the $t_{count} (3.495) > t_{table} (1.985)$, so the price, discount and service quality variables partially affect customer satisfaction. Furthermore, the results of the F test get $f_{count} (68.031) > f_{tabel} (2.700)$, so simultaneously the price, discount and service quality variables affect customer satisfaction. Service quality is the most dominant variable affecting customer satisfaction with a beta value of 0.394 with the guarantee indicator being the main factor in increasing customer satisfaction Berkah Trans.

Keywords : Price, Discount, Service Quality and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas izin dan limpahan rahmat-Nya serta kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul : **“PENGARUH HARGA, DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RENTAL HIACE BERKAH TRANS”**. Adapun proposal skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di STIE GICI *Business School*.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian penulis berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan proposal skripsi ini berhasil dengan sebaik-baiknya sehingga dapat diterima dan disetujui pada saat sidang seminar proposal skripsi.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Mildy Rifai, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang 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 *Business School* yang telah mengelola kampus dengan sangat baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI *Business School* yang berusaha memajukan Jurusan Manajemen hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Gena Prasetya Noor, SH, MM selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI *Business School* Depok yang mengelolah kampus dengan sangat baik.
5. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE, MAP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun Skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI *Business School* khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar peneliti hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
7. Para Staf dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI *Business School* yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Kepada orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Bapak Herman Susilo, SE, MM yang sudah seperti orang tua sendiri yang memberikan saran, masukan dan dukungan kepada penulis.

10. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI *Business School* selama empat tahun dengan penuh suka cita.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Proposal ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam Jurusan Manajemen.

Depok, 9 Juli 2025
Penulis

MUHAMMAD MUSTOFA ADITYA SUSILO
61201021008666

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.5.1. Maksud Penelitian.....	5
1.5.2. Tujuan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran	7
2.1.1.1. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2. Harga.....	8
2.1.2.1. Tujuan Penetapan Harga	9
2.1.2.2. Indikator Harga	9
2.1.3. Diskon.....	10
2.1.3.1. Jenis-Jenis Diskon.....	11
2.1.3.2. Strategi Penerapan Diskon	12

2.1.3.3. Indikator Diskon	13
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.5. Kepuasan Konsumen	17
2.1.5.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18
2.1.5.2. Indikator Kepuasan Konsumen	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran	23
2.4. Pengajuan Hipotesis	24
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2. Jenis Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel	27
3.3.1. Populasi.....	27
3.3.2. Sampel	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Definisi Operasional Variabel	29
3.5.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	29
3.5.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	30
3.6. Teknik Analisis Data	32
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	32
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	34
3.6.3. Uji Kualitas Data	35
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.5. Uji Hipotesis	38
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Hasil Penelitian.....	41
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1.1. Visi & Misi Perusahaan	42

4.1.1.2. Struktur Organisasi.....	42
4.1.2. Karakteristik Responden.....	43
4.1.3. Tanggapan Responden.....	44
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	53
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	60
4.2. Pembahasan	64
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Konsumen Berkah Trans Tahun 2023 - 2024.....	3
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	26
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 3. Angka Penafsiran	33
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden	43
Tabel 4. 2. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	44
Tabel 4. 3. Tanggapan Responden Atas Variabel Diskon	46
Tabel 4. 4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	53
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Variabel Diskon	54
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4. 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 11. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4. 12. Hasil uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Glejser.....	59
Tabel 4. 13. Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4. 14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4. 15. Hasil Uji T (Uji Parsial).....	62
Tabel 4. 16. Hasil Uji F (Simultan).....	63
Tabel 4. 17. Hasil Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Diagram Data Konsumen Berkah Trans Tahun 2023 - 2024.....	3
Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	24
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi Bekah Trans	42
Gambar 4. 2. Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4. 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian.....	72
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	78
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	79
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	88
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	89
Lampiran 7. Tabel T dan Tabel F.....	90
Lampiran 8. Hasil Plagiat.....	92