

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MITRA10 BOGOR**

SKRIPSI

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

Oleh:

MIA AFRIANI
NIM: 2411806989



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MITRA10 BOGOR**

Oleh:

Nama : MIA AFRIANI
NIM : 2411806989
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 7 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Hanantyoko, D,SP,MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MITRA10 BOGOR**

Oleh:

Nama : MIA AFRIANI
NIM : 2411806989
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 7 Agustus 2023
Waktu : 17.00 – 18.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Sandi Noorzaman, S.Si., MM (.....)
Anggota : Husen Sutisna, SP, M.Si (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MIA AFRIANI
NIM : 2411806989
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3201394604950004
Alamat : Kp. Lio Jambu Rt 001 Rw 001, Ds. Sibanteng Kec.
Leuwisadeng Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra10 Bogor 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, 7 Agustus 2023

MIA AFRIANI

ABSTRAK

MIA AFRIANI. NIM 2411806989. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra10 Bogor.

Pertumbuhan di sektor properti yang terus meningkat, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menambah wawasan masyarakat akan desain serta naiknya daya beli, merupakan faktor-faktor penentu bagi pertumbuhan industri material bangunan di Indonesia saat ini. Konsumen bahan bangunan dewasa ini tak hanya terpaku pada jenis bahan-bangunan maupun harganya, tapi sudah menunjukkan ketertarikannya akan kualitas, bentuk dan merek serta kelas suatu bahan-bangunan. Bahkan beberapa konsumen menuntut adanya kenyamanan dalam berbelanja bahan bangunan layaknya berbelanja di supermarket.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra10 Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 74,6% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh harga dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 25,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu $F_{hitung} (142,726) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,599)$ dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (6,847)$ dimana $t_{tabel} (1,980)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mitra10 Bogor. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Mitra10 Bogor adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

MIA AFRIANI. NIM 2411806989. *The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction Mitra10 Bogor.*

Growth in the property sector that continues to increase, developments in information and communication technology that broaden people's understanding of design and increase purchasing power, are the determining factors for the growth of the building materials industry in Indonesia today. Today's building material consumers are not only fixated on the type of building material and its price, but have shown an interest in the quality, shape and brand and class of a building material. Some consumers even demand convenience in shopping for building materials like shopping at a supermarket.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of price and service quality on customer satisfaction at Mitra10 Bogor. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 74.6% of customer satisfaction factors could be explained by price and service quality while the remaining 25.4% were explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test indicate that simultaneously the price and service quality variables simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely $F_{count} (142.726) > F_{table} (2.700)$. The results of the t test show that the price variable shows the results of the t_{count} analysis (4.599) and the service quality variable shows the results of the t_{count} analysis (6.847) where $t_{table} (1.980)$ so partially these two variables have a positive and significant effect on Mitra10 Bogor customer satisfaction. The dominant variable influencing Mitra10 Bogor customer satisfaction is service quality.

Keywords: Price, Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan proposal skripsi ini 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 Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra10 Bogor 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 tentang harga sebagai bahan pertimbangan bagi konsumen dalam melakukan pembelian. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

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

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MSc. MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Hanantyoko, D,SP,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu 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 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Mad Arif serta Ibunda Sumiati tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. 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

Depok, 7 Agustus 2023
Penulis,

MIA AFRIANI
NIM: 2411806989

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN DAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN DAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Harga	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan	12
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	14
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE 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
3.4.1. Uji Validitas	25
3.4.2. Uji Reliabilitas	26
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	26
3.5.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	29
3.6. Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	31
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.3. Persamaan Regresi	34
3.6.4. Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.2. Karakteristik Identitas Responden	38
4.1.3. Tanggapan Responden	40
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	45
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	51
4.2. Pembahasan.....	54
4.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra10 Bogor	54
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra10 Bogor.....	55
4.2.3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra10 Bogor	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1. Simpulan	59
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	22
Tabel 3.2. Skor Penilaian Skala Likert	25
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	38
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	41
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	45
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.9. Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	48
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolonieritas (Tolerance dan VIF)	49
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Berganda	51
Tabel 4.12. Hasil Uji F	52
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.14. Hasil Uji t (Uji Parsial)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	21
Gambar 4.1. Logo Mitra10.....	37
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	63
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	67
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	70
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	75
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	76