

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN
ALFAMIDI CABANG KALIPASIR)**

***THE IMPACT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION(CASE STUDY OF CUSTOMERS
AT ALFAMIDI KALIPASIR BRANCH)***

**Oleh:
ANISAH ZAHRAH
61201021008751**

SKRIPSI



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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN
ALFAMIDI CABANG KALIPASIR)**

***THE IMPACT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION(CASE STUDY OF CUSTOMERS
AT ALFAMIDI KALIPASIR BRANCH)***

Oleh:

**ANISAH ZAHRAH
61201021008751**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Catik Yustina Mart,SE.,MM

NIDN : 0428037804

Drs Henky Hendrawan,MM.,Msi

NIDN : 0416076506

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof.Dr.Abdul Hamid.,MS

NIDN : 2017065701

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN
ALFAMIDI CABANG KALIPASIR)**

***THE IMPACT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION(CASE STUDY OF CUSTOMERS
AT ALFAMIDI KALIPASIR BRANCH)***

Oleh:

**ANISAH ZAHRAH
61201021008751**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Aldi Friyatna Dira, SE.,MM

NIDN : 0404119201

Judianto Tjahjo Nugroho, ST.,MM

NIDN : 0306117103

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs Henky Hendrawan,MM.,Msi

NIDN : 0416076506

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Lengkap : Anisah Zahrah

N I M : 61201021008751

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Alfamidi Cabang
Kalipasir

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah, murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi, sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
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.
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 ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2025

Anisah Zahrah
61201021008751

Nama : Anisah Zahrah
NIM : 61201021008751
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pelanggan Alfamidi Kalipasir.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan studi kasus pada pelanggan Alfamidi cabang Kalipasir. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*), dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden, dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai sebesar 70,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 70,9%, sedangkan sisanya sebesar 29,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai Fhitung sebesar 121,675 lebih besar daripada Ftabel sebesar 3,938.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Harga memiliki nilai thitung sebesar -3,250, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai thitung sebesar 13,510, dengan nilai ttabel sebesar 1,984467. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,002. Dengan demikian, secara parsial, variabel Harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi cabang Kalipasir adalah variabel Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Name : Anisah Zahrah
NIM : 61201021008751
Thesis Tittle : *The Influence of price and service quality for customer satisfaction case study Alfamidi customer kalipasir branch.*

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify and analyze the influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction — a case study of Alfamidi customers at the Kalipasir branch. The type of research used is explanatory research, with the data collection method in the form of questionnaires. The data analysis model applied is multiple linear regression analysis. The sampling technique used is accidental sampling. The sample consisted of 98 respondents, rounded up to 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

Based on the results of the coefficient of determination test, the value obtained was 70.9%. This means that factors of customer satisfaction can be explained by Price and Service Quality, while the remaining 29.1% is influenced by other variables not included in this study. Meanwhile, the F-test results indicate that, simultaneously, the Price and Service Quality variables together have a positive and significant influence on Customer Satisfaction, based on the findings of the study, namely an F-count value $121.675 > F\text{-table value of } 3.938$.

The T-test results show that the Price variable has a t-count value of -3.250, while the Service Quality variable shows a t-count value of 13.510, with a T-table value of 1.984467. With a significance value of 0.002, it can be concluded that the Price variable has a negative and significant partial effect, while the Service Quality variable has a positive and significant partial effect on Customer Satisfaction. It can also be concluded that the variable that has the most dominant influence on Customer Satisfaction at Alfamidi Kalipasir branch is the Service Quality variable.

Keywords: *Price, Service Quatily, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya, sehingga saya dapat menyusun skripsi ini dengan baik. Tak lupa shalawat, serta salam kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, dan para sahabatnya. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini, disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Penelitian dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus Pelanggan Alfamidi Cabang Kalipasir. Alasan pemilihan judul tersebut, karena penulis ingin mengetahui apakah faktor Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus Pelanggan Alfamidi Cabang Kalipasir. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut, untuk mengetahui Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang.

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

1. Bapak 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. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, M.S, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.

3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Ibu Catik Yustina Mart, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
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 menyelesaikan skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ayahanda Rai Sonik, Ibu Siti Aminah tersayang, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
8. Kakak tercinta Adhitya Sukma Wiranda, Reyza Anggara dan Adik Putri Rei Shinta, yang menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kakak Ipar tercipta Irma Armeliyanti & Lina Alfadila yang telah memberikan semangat, dan menemani setiap saat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021, yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, selama empat tahun dengan penuh suka cita.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.
12. *Last but no least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than i receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.* Saya bangga kepada diriku sendiri. Saya seorang *leader* di PT Midi Utama Indonesia ditempat saya bekerja, saya seorang mahasiswa yang setiap hari,

dari pagi sampai malam bekerja dan berkuliah, serta pergi hingga pulang dari Jakarta menuju Depok, demi sebuah gelar S.E yang akan saya dapatkan dibelakang nama lengkap saya, dan saya seorang pembisnis f&b milik saya sendiri yaitu Pentol Gasspoul Indonesia. Saya bisa menjalani semua secara bersamaan, beriringan, serta berjuang dengan proses yang luar biasa, sekali lagi saya ucapkan terimakasih untuk diriku sendiri.

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. Aamiin.

Depok, 10 Juli 2025
Peneliti,

Anisah Zahrah
61201021008751

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL PENELITIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL PENELITIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.5.1. Maksud Penelitian	4
1.5.2. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Manajemen Pemasaran	6
2.1.2. Harga.....	7
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.3. Kepuasan Pelanggan	12
2.4. Penelitian Terdahulu	14
2.5. Kerangka Konseptual	18
2.6. Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Desain dan Jenis Penelitian	21
3.2. Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	21
3.2.1. Jadwal Penelitian	21
3.2.2. Lokasi Penelitian	22
3.3. Populasi dan Sampel	22
3.3.1. Populasi	22
3.3.2. Sampel.....	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data	24
3.5. Definisi Operasional Variabel	25
3.5.1. Variabel Bebas.....	25
3.5.2. Variabel Terikat.....	26
3.6. Teknik Analisis Data.....	27
3.7. Metode Pengelolahan Analisis Data	27

3.7.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	28
3.7.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	29
3.7.3. Uji Kualitas Data	30
3.7.4. Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.5. Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1. Sejarah Berdirinya PT. Midi Utama Indonesia, Tbk	36
4.1.2. Visi Misi.....	36
4.1.3. Struktural Organisasi PT. Midi Utama Indonesia, Tbk cabang Alfamidi Kalipisir	37
4.1.4. Karakteristik Responden	37
4.1.5. Tanggapan Responden	40
4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data	47
4.1.7. Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis.....	55
4.2. Pembahasan dan Hasil Penelitian	59
4.2.1. Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.2.2. Interpretasi Hasil Penelitian	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Simpulan.....	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Penyusunan Skripsi.....	21
Tabel 3.2	Data Pelanggan Alfamidi Cabang Kalipasir Bulan Januari dan Februari 2025	22
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.2	Tanggapan Responden.....	40
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.9	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Glejer	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Berganda	55
Tabel 4.13	Hasil Uji (Simultan)	57
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.15	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	19
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Midi Utama Indonesia Cabang Kalipasir ...	37
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas	52
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Keterangan Penelitian	84
Lampiran 2.	Kusioner Penelitian	85
Lampiran 3.	Tabel Tabulasi.....	91
Lampiran 4.	Hasil Output.....	94
Lampiran 5.	Kartu Bimbingan.....	105
Lampiran 6.	Daftar Riwayat Hidup	106
Lampiran 7.	T tabel dan f tabel.....	107
Lampiran 8.	Hasil Cek Plagiarisme	109