

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. BINTANG MITRA CAHAYA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

WAHYU NIKO SAPUTRO

NIM : 20131221277

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2020**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. BINTANG MITRA CAHAYA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi

OLEH :

WAHYU NIKO SAPUTRO

NIM : 20131221277

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2020**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WAHYU NIKO SAPUTRO
NIM : 20131221277
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi itu hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 21 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



WAHYU NIKO SAPUTRO

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

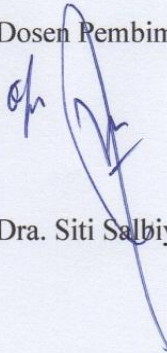
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. BINTANG MITRA CAHAYA SURABAYA**

Oleh :
WAHYU NIKO SAPUTRO
NIM : 20131221277

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

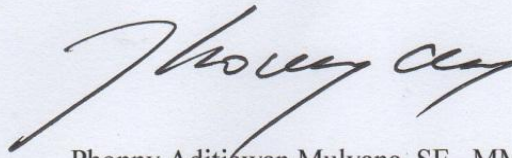
Surabaya, 16 Januari 2020

Dosen Pembimbing I,



Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Dosen Pembimbing II,



Phonny Aditiawan Mulyana, SE., MM

Mengetahui,
Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

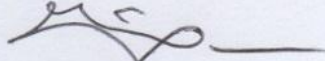
NAMA : WAHYU NIKO SAPUTRO
NIM : 20131221277

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Selasa / 21 Januari 2020
Pukul 09.00 sampai dengan 10.00

Komisi Penguji terdiri dari :

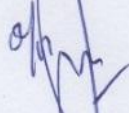
Ketua Penguji :



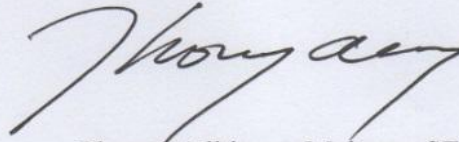
Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si

Anggota

Anggota



Dra. Siti Salbiyah, M.Kes



Phonny Aditiawan Mulyana, SE., MM



Dr. Dra. Anna Marina, M.Si., Ak., CA



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV. BINTANG MITRA CAHAYA SURABAYA”**.

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi persyaratan didalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Sehubungan dengan terselesainya penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Sukadiono., MM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Dra. Anna Marina, M.Si., Ak., CA. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Anita Roosmawarni, SE., M.SE. Kaprodi Manajemen yang telah memberikan semangat kepada penulis hingga terselesaikan SI Manajemen ini.
4. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing I (pertama) yang memberikan bimbingan, saran dan juga ide.
5. Phonny Aditiawan Mulyana, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II (kedua) yang telah memberikan motivasi.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajarkan banyak ilmu pengetahuan dan membimbing penulis sejak awal menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surabaya.
7. Alm. Bapak, Ibu, adik, tunanganku (yani) serta keluarga besar saya yang telah banyak memberikan do'a, dukungan, semangat dan dorongan baik moril

maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu yang telah membantu hingga terselesainya penyusunan skripsi ini.

Disamping ini penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh daripada kesempurnaan dan kekurangan baik dari segi penjelasan maupun dalam penulisan kata maupun bahasanya. Untuk itu penulis berharap dengan kerendahan hati menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun untuk menambah kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhir kata dengan iringan do'a semoga amal ibadah dari semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini mendapatkan ganjaran yang berlimpah dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengguna lainnya.



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Bagi Pengembangan Keilmuan atau Pelaksanaan Pembangunan.....	5
2. Bagi Pengguna	5
3. Bagi Peneliti Sendiri	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Pemasaran Jasa.....	7
a. Pengertian Pemasaran Jasa.....	7
b. Bauran Pemasaran Jasa	7
c. Karakteristik Jasa	9
d. Sifat-sifat Pemasaran Jasa.....	10
2. Perilaku Konsumen.....	11
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
b. Jenis-jenis Perilaku Pembelian dan Sifat Konsumen.....	12
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	15

3. Harga.....	19
a. Pengertian Harga.....	19
b. Tujuan Penetapan Harga.....	20
c. Penyebab Penurunan Harga.....	21
d. Indikator Harga.....	23
4. Kualitas Pelayanan.....	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
b. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	24
c. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	26
d. Indikator Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	29
5. Kepuasan Konsumen.....	30
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	30
b. Elemen Kepuasan Konsumen.....	31
c. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	32
d. Komponen Kepuasan Konsumen.....	33
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	34
f. Indikator Kepuasan Konsumen.....	35
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Konseptual.....	38
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	39
B. Identifikasi Variabel.....	39
1. Variabel Penelitian.....	39
a. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	39
b. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	39
C. Definisi Operasional Variabel.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Kuesioner.....	41
2. Observasi.....	41
3. Wawancara.....	42

E. Populasi dan Sampel.....	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel.....	43
F. Teknik Pengolahan Data.....	43
1. Tabulasi Data	44
G. Analisis Data	44
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik.....	47
a. Uji Normalitas.....	47
b. Uji Heteroskedastisitas.....	48
c. Uji Autokorelasi.....	48
d. Uji Multikolinearitas.....	49
4. Uji Regresi Linier Berganda	49
5. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	50
6. Uji Variabel Dominan.....	51
7. Analisis Koefisien Determinasi	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	53
1. Sejarah Berdirinya CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya	53
2. Visi, Misi dan Motto CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya	54
a. Visi.....	54
b. Misi.....	54
c. Motto.....	54
3. Struktur Organisasi CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya	54
B. Deskripsi Hasil Penelitian	55
1. Deskripsi Data.....	55
2. Deskripsi Responden	56
3. Hasil Pengujian Kuantitas Data	57
a. Uji Validitas	57
b. Uji Reliabilitas	58

c. Uji Asumsi Klasik.....	58
1) Uji Normalitas.....	58
2) Uji Heteroskedastisitas.....	59
3) Uji Autokorelasi.....	60
4) Uji Multikolinearitas.....	61
d. Uji Regresi Linier Berganda	62
C. Pengujian Hipotesis	63
1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	63
2. Uji Variabel Dominan.....	64
3. Analisis Koefisien Determinasi	65
D. Pembahasan.....	66
1. Harga dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya.....	66
2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Paling Dominan terhadap Kepuasan Konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya	67
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	69
DAFTAR RUJUKAN	71

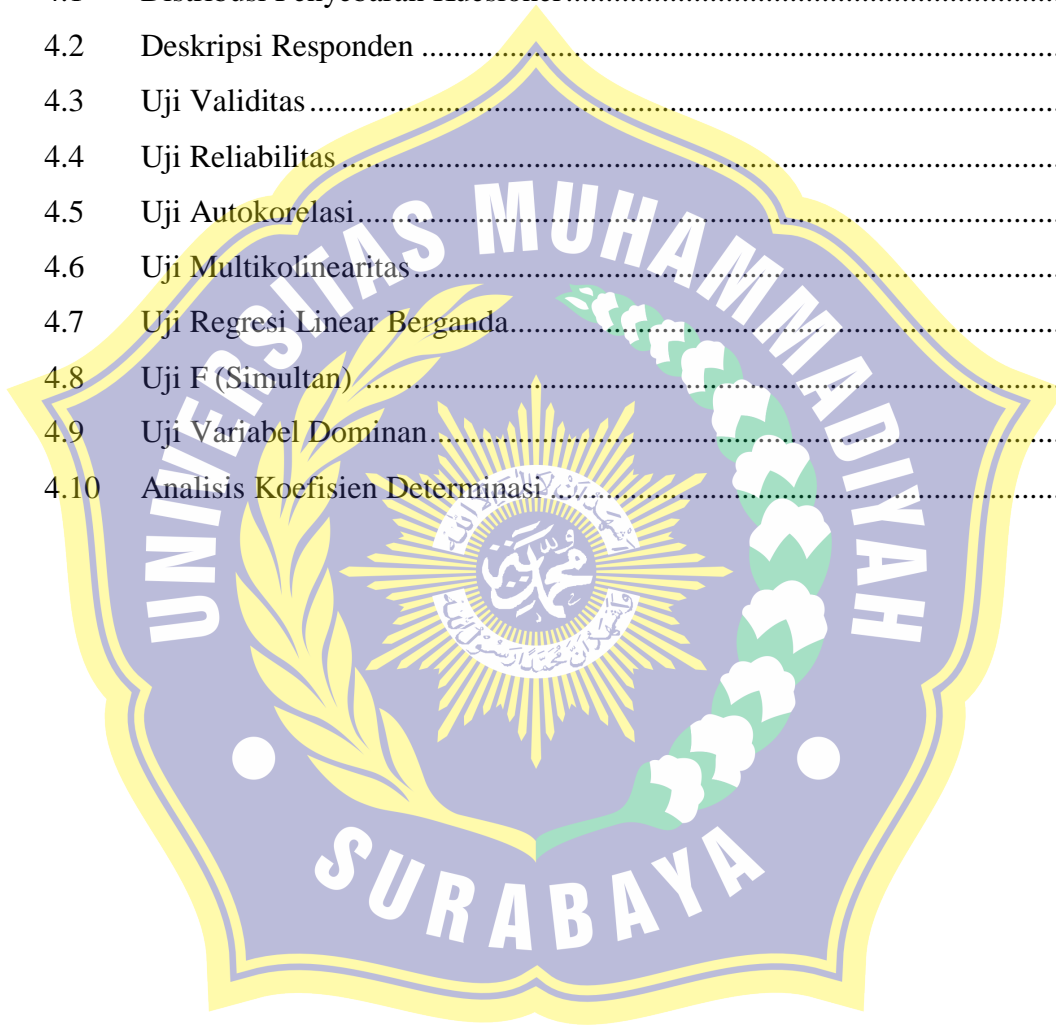
DAFTAR DIAGRAM

No. Diagram	Halaman
1.1	Populasi Data Transaksi Servis Kontainer CV. BMC Tahun 2018..... 3



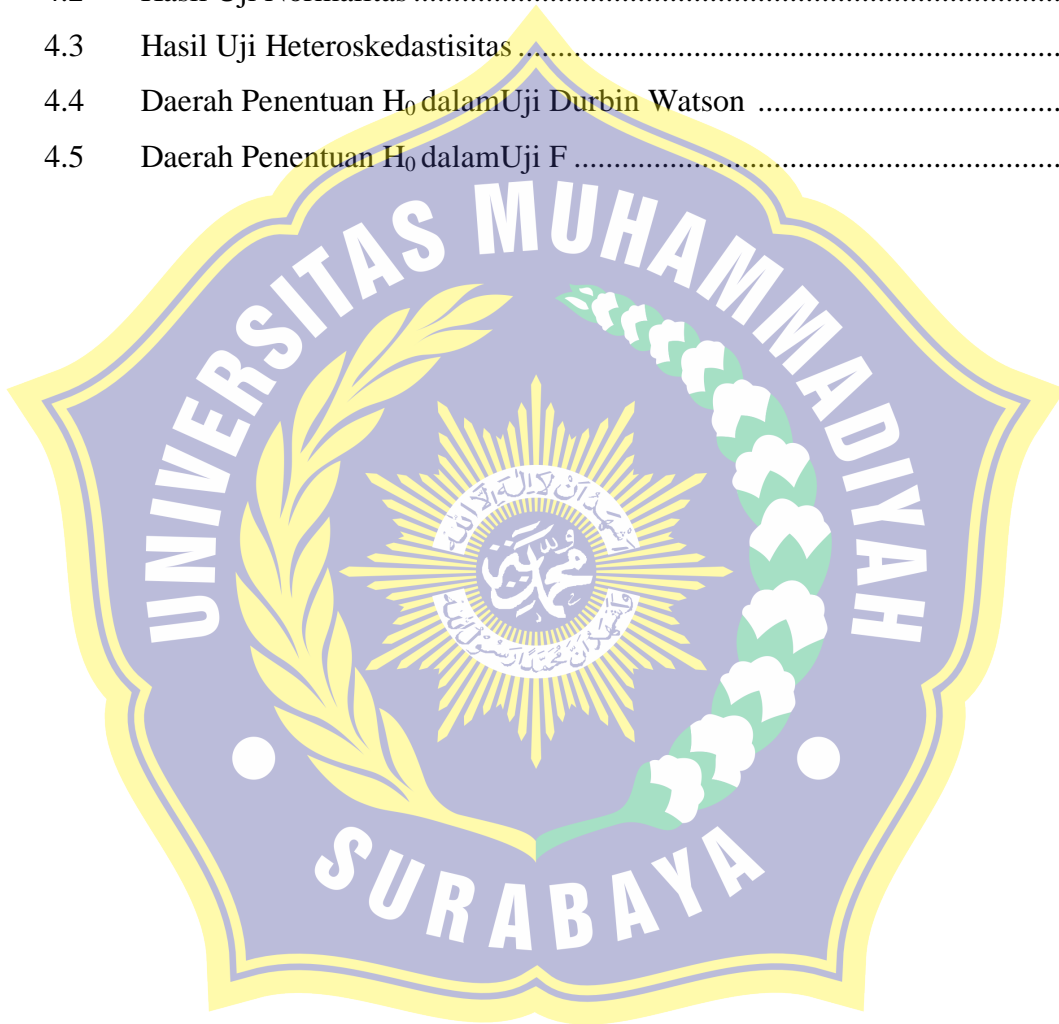
DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
3.1	Definisi Konseptual dan Operational Variabel Penelitian 41
3.2	Skor Skala Likert 46
4.1	Distribusi Penyebaran Kuesioner..... 57
4.2	Deskripsi Responden 58
4.3	Uji Validitas 59
4.4	Uji Reliabilitas 60
4.5	Uji Autokorelasi..... 63
4.6	Uji Multikolinearitas 64
4.7	Uji Regresi Linear Berganda..... 65
4.8	Uji F (Simultan) 66
4.9	Uji Variabel Dominan..... 67
4.10	Analisis Koefisien Determinasi..... 69



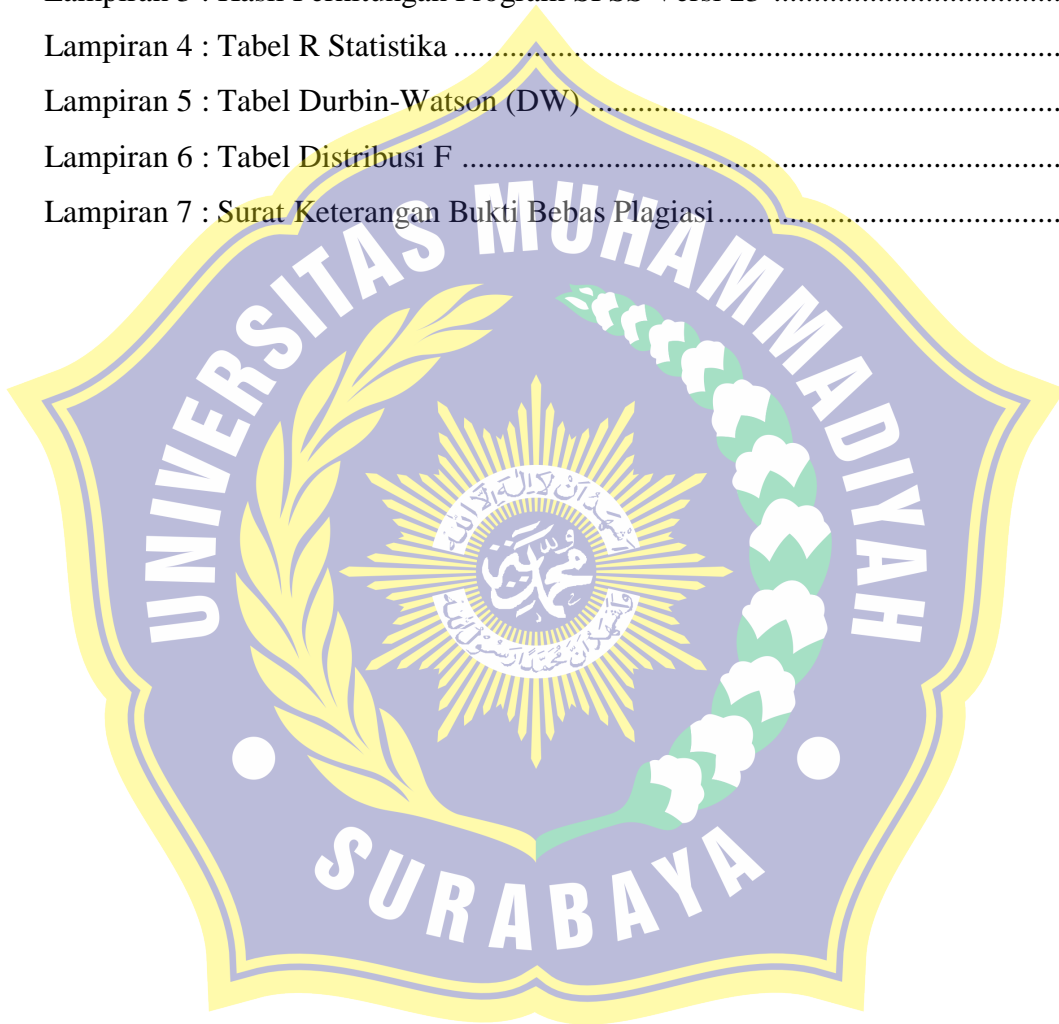
DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual..... 38
4.1	Struktur Organisasi CV. Bintang Mitra Cahaya 56
4.2	Hasil Uji Normalitas 61
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas 62
4.4	Daerah Penentuan H_0 dalam Uji Durbin Watson 63
4.5	Daerah Penentuan H_0 dalam Uji F 67



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
Lampiran 1 : Hasil Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2 : Lembar Kuesioner	75
Lampiran 3 : Hasil Perhitungan Program SPSS Versi 23	77
Lampiran 4 : Tabel R Statistika	82
Lampiran 5 : Tabel Durbin-Watson (DW)	84
Lampiran 6 : Tabel Distribusi F	86
Lampiran 7 : Surat Keterangan Bukti Bebas Plagiasi.....	88



DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi, 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Dwihapsari, Bunga Caecaria, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa pada Oryza Tour*, Semarang, Universitas Diponegoro Semarang.
- Fatihudin, Didin, 2019, *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, Sidoarjo, Zifatama Publisher.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, (Terjemahan Bob Sabran), Edisi Kedua belas, Jakarta, Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2008 oleh Pearson Education Inc. Pearson Prentice Hall).
- Kotler, & K.L. Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, (Terjemahan Bob Sabran), Cetakan Ketiga belas, Jakarta, Erlangga (Edisi asli diterbitkan tahun 2009 oleh Pearson Education Inc. New Jersey Upper Saddle River).
- Kuncoro, Mudrajad, 2011, *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Keempat, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Narbuko, Cholid dan H. Abu Achmadi, 2015, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Oldy, Ardhana, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang)*, Semarang, Universitas Diponegoro Semarang.
- Priansa, Donni Juni, 2017, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung, ALFABETA CV.
- Priyatno, Duwi, 2012, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta, C.V Andi Offset.
- Priyatno, Duwi, 2016, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, Yogyakarta, Penerbit Gava Media.
- Rangkuti, F, 2011, *Riset Pemasaran*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung, Alfabeta.

Sukmawati, Rina, 2017, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta*, Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta.

Suparyanto, Rw dan Rosad, 2015, *Manajemen Pemasaran*, Bogor, In Media.

Suryabrata, Sumadi, 2008, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta, Penerbit Bayu Media.

Tjiptono, Fandy, 2011, *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra, 2016, *Service, Quality & satisfaction*, Yogyakarta, Andi.

Widodo, T, 2016. *Pengaruh Brand Image, Atribut Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario di Kulon Progo*, Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta.

Wijaya, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi 1, Jakarta, Indeks.

Yuniarti, Vinna Sri, 2015, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*, Bandung, CV Pustaka Setia.

<http://rumushitung.com/2013/06/08/tabel-r-statistika-dan-cara-membacanya/>

<https://www.google.com/search?q=tabel+durbin+watson&ie=utf-8&oe=utf-8>

<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/04/22/download-tabel-f-lengkap/>