

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP

KEPUASAN KONSUMEN PADA DISTRIBUTOR

PT GENERAL SUPPLY & SERVICES INDONESIA PRODUK

SCHNEIDER



Disusun oleh:

Feri Setiawan

20141221096

S1 PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2019

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA DISTRIBUTOR
PT GENERAL SUPPLY & SERVICES INDONESIA PRODUK
SCHNEIDER**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
(S.M) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya

Oleh:

Feri Setiawan
20141221096

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feri Setiawan
NIM : 20141221096
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 22 Februari 2019

Yang Menyatakan

Feri Setiawan
NIM. 20141221096

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feri Setiawan
NIM : 20141221096
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 22 Februari 2019

Yang Menyatakan



Feri Setiawan
NIM. 20141221096

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG KERETA API PASUNDAN**

Oleh :

Feri Setiawan
NIM. 20141221096

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk disidangkan

Surabaya, 04 Februari 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM

Dr. Mochamad Mockhlas, MM

Mengetahui

Kaprodi Manajemen

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA DISTRIBUTOR
PT GENERAL SUPPLY & SERVICES INDONESIA
PRODUK SCHNEIDER**

Oleh:

**FERI SETIAWAN
NIM. 20141221096**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 04 Februari 2019

Dosen Pembimbing I,

Dr. M. Anang Firmansyah, MM

Dosen Pembimbing II,

Dr. Mochamad Mochklas, MM

**Mengetahui,
Kaprosdi Manajemen**

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diajukan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

**Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PT GSSI**

Nama : Feri Setiawan

NIM : 20141221096

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : 5 Februari 2019

Pukul : 08.00 – 10.00

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji

Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM

Anggota I

Anggota II

Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM

Dr. Mochamad Mockhlas, MM

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi**

Kaprodi Manajemen

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

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji.

**Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA DISTRIBUTOR PT GENERAL SUPPLY &
SERVICES INDONESIA PRODUK SCHNEIDER**

Nama : FERI SETIAWAN

NIM. 20141221096

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : ... / 05 Februari 2019

Pukul : 08.00 WIB sampai dengan 10.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :

Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si

Anggota

Anggota

Dr. M. Anang Firmansyah, MM

Dr. Mochamad Mochklas, MM

**Mengotai
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Kaprodi Manajemen

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

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Sekripsi dengan judul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT GENERAL SUPPLY & SERVICES INDONESIA”.

Sekripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pendidikan S1 Fakultas Ekonomi Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Sekripsi ini tidak lepas dari bantuan, do'a, dan dorongan berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr.Sukadiono.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr Anna Marina, SE., M.Si., Ak. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Abita Roosmawarni, SE., M.SE selaku Ketua Kaprodi Manajemen Surabaya.
4. Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM. Dan DR. Mochamad Mockhlas, selaku pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan arahan ketika bimbingan.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu serta bimbingan dalam menempuh bimbingan.
6. Kepada Ibunda tercinta yang hanya sebatang kara seorang janda yang mempunyai anak II yaitu rusmini mampu mempunyai memberikan penyemangat dalam hidup

Penulis menyadari akan adanya kekurangan dan kesalahan pada Sekripsi ini yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna tercapainya Sekripsi yang lebih baik.

Akhir kata, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi diri penulis sendiri dan rekan-rekan fisioterapi pada khususnya serta pembaca pada umumnya.

Surabaya, 22 Februari 2019

Penulis

MOTTO

JANGAN PUTUS ASA, BERSABARLAH

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS. Al-Baqarah : 286)

JANGAN MALAS

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka mengubah apa-apa yang ada pada diri mereka.

(QS. Ar-Ra'd : 11)

Tugas kita adalah FOKUS sampai tujuan, BUKAN mengikuti apa yang digunjingkan orang lain.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Karya Tulis ini sebagai wujud cinta, rasa syukur dan terimakasihku kepada :

- Allah SWT yang telah menuntunku dan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan karya tulis ini
- Yang terutama ibu kandung yang melahirkan Mama Rusmini, Alm bapak dan ibu terhebatku (Mrs. Siti Machmudah) yang selalu memberikan doa dan support tanpa henti sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan
- My wife Diana Dewandari sosok perempuan yang selalu membuat hariku penuh warna memberikan kejutan yang tak lelah dalam melengkapi hariku
- Haddid Az Ziddan Karunasankara adalah anak pertama yang merupakan penyemangat setiap hariku, dan penantian yang tidak membuatku menyerah
- Almamater tercinta

HALAMAN COVER

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan Sekripsi.....	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Konseptual.....	30
D. Hipotesis.....	30

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	31
B. Jenis dan Sumber Data.....	31
C. Identifikasi Variabel.....	32
D. Definisi Operasional Variabel.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Populasi dan Sampel.....	34
G. Teknik Pengolahan Data.....	36
H. Uji Instrumen.....	36
I. Analisis Data.....	39

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Perpustakaan

Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, & Mcdaniel, C. (2010). *Pemasaran* . Jakarta: Salemba Empat.

Erma, W, & B. Sinaga. (2010). Dasar - Dasar Pemasaran. *Karya Putra Dawati*.

Fandy, Tjiptono, & Chandra, G. (2007). Quality Satisfaction. *Services*.

Firmansyah, A., & Fatihudin, D. (2017). *Globalisasi Pemasaran (1 ed)*. Yogyakarta: Deepublish.

Jay, H., & Barry , R. (2010). *Operation Management*. Jakarta: Tiga serangkai.

Kasali, R. (2010). *Manajemen Public Relation Konsep Dan Aplikasi Di Indonesia*. Jakarta: PT
Utama Grafik.

Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.

_____. (2007). *Prinsip - Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2006). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

_____. (2008). *Prinsip - Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

_____. (2012). *Principles*. Jakarta: Erlangga.

_____. (2011). *Prinsip - Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kedelapan*. Jakarta:
Erlangga.

Fatihudin, D. 2015. *Metode Penelitian (Untuk Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi)*. Zifatama
Publisher. Sidoarjo.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 2*. Jakarta: Benjamin Molan.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasran*. Jakarta: PT INDEKS.

Machfoedz, & Mahmud. (2010). *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Upp Amp Ykpn.

Nitisemito, Lupiyoadi, & A. H. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Surabaya: Salemba Empat.

Philip, Kotler, & Amstrong, G. (2008). *Prinsip - Prinsip Pemasran. Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Kosnsumen*. Jakarta: PT Buku Seru.

Tjiptono. (2010). *Pemasaran Jasa*.

Utomo, T. J. (2009). Fungsi dan Peran Bisnis Ritel dalam Saluran Pemasaran. *Fokus Ekonomi*, Vo 14 No 1.