

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. MITRA UTAMA INDOTRANS**

SKRIPSI



Oleh:

BAGUS FEBRI KURNIAWAN

NIM : 20201221031

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

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. MITRA UTAMA INDOTRANS**

Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen



Oleh:

BAGUS FEBRI KURNIAWAN

NIM : 20201221031

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

2024

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagus Febri Kurniawan
NIM : 20201221031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan
dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan
Pelanggan pada PT Mitra Utama
Indotrans.

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

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi .tas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 9 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



(Bagus Febri Kurniawan)

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. MITRA UTAMA INDOTRANS**

Diajukan Oleh :

**BAGUS FEBRI KURNIAWAN
NIM : 20201221031**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

- 1. Dr. Siti Maro'ah, M.Pd**
- 2. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, M.M**

Tandatangan

Tanggal

27 Desember 2024

27 Desember 2024

Mengetahui :

Dekan,

Ketua Program Studi

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M

Dr. Dwi Songgo Panggayudi, S.T., M.M

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MITRA UTAMA INDOTRANS

Nama
NIM

: Bagus Febri Kurniawan
: 20201221031

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Kamis/9 Januari 2025
Pukul : 13.30 WIB sampai dengan 15.00 WIB

Tim Dosen Penguji terdiri dari

Ketua Penguji

Dr. Siti Maroah, M.Pd

Anggota 1

Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Anggota 2

Dr. Muhammad Anang Firmansyah, M.M

Mengetahui

Dekan,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M

Ketua Program Studi

Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., M.M.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT MITRA UTAMA INDOTRANS

Bagus Febri Kurniawan

e-mail : bagus.febri.kurniawan-2020@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang didapatkan oleh peneliti dari penyebaran kuesioner pada responden. Populasi pada penelitian ini adalah perusahaan yang menggunakan jasa layanan dari PT Mitra Utama Indotrans dan sampel pada penelitian ini berjumlah 72 responden. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini menggunakan Teknik purposive sampling yaitu sampel diambil dengan pertimbangan dan syarat yang ditentukan melalui pernyataan. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan

SERVICE QUALITY, TRUST, AND PRICE PERCEPTION EFFECT ON CUSTOMER
SATISFACTION AT PT MITRA UTAMA INDOTRANS

Bagus Febri Kurniawan

e-mail : bagus.febri.kurniawan-2020@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRACT

This study investigated the influence of Service Quality, Trust, and Price Perception on Customer Satisfaction. This study uses a quantitative method with data obtained by researchers from distributing questionnaires to respondents. The population in this study were companies with services from PT Mitra Utama Indotran, and the sample in this study amounted to 72 respondents. The method used in this sampling was the purposive sampling technique, with considerations and conditions determined through statements. The analysis tool used in this study was multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 25. The results of this study show that Service Quality, Trust, and Price Perception have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Trust, Price Perception, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT sang pemberi cahaya ilmu bagi umatnya atas berkah dan rahmat yang senantiasa tercurahkan. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW atas syafaatnya yang senantiasa mengalir bagi umatnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu mohon ijin untuk menyampaikan ucapan terima kasih, terutama kepada;

1. Bapak Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep. sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Bapak Dr. Dwi Songgo Panggayudi, S.T., MM., sebagai Ketua Program Studi Manajemen yang telah mengizinkan penulis untuk menyusun Skripsi dan mengarahkan pada judul topik ini.
4. Ibu Dr. Siti Maro'ah, M.Pd sebagai Dosen Pembimbing I dengan sukarela dan ikhlas memberi arahan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Muhammad Anang Firmansyah, M.M selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu Dra. Siti Salbiyah, M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan kritik dalam penulisan skripsi ini.
7. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu serta nasihat selama menempuh pendidikan.
8. Orang tua saya, yang telah memberikan dukungan serta motivasi berarti untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
10. Teman-teman Manajemen angkatan 2020, yang memberi semangat hingga dapat diselesaikannya penulisan Skripsi ini.

Besar harapan semoga Skripsi ini bermanfaat khususnya bagi teman-teman mahasiswa FEB dan masyarakat pada umumnya.

Surabaya, 9 Januari 2025

Bagus Febri Kurniawan

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Layanan	11
2. Kepercayaan	15
3. Persepsi Harga	17

4. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Konsep dan Model Analisis.....	30
1. Kerangka Konsep	30
2. Model Analisis	32
D. Hipotesis.....	32
E. Hubungan Antar Variabel	33
1. Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	33
2. Hubungan antara Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan.....	33
3. Hubungan antara Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	34
4. Hubungan antara Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan	35
BAB III	38
A. Pendekatan Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	41
C. Identifikasi Variabel.....	42
1. Variabel Independen.....	42
2. Variabel Dependen	42
D. Definisi Operasional Variabel.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Data Primer.....	45
F. Teknik Pengolahan Data	46
G. Uji Instrumen	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas.....	48

H. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Asumsi Klasik	49
2. Uji Hipotesis.....	51
BAB IV	54
A. Kondisi Objek Penelitian	54
1. Profil Perusahaan.....	54
2. Visi dan Misi Perusahaan	55
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	55
1. Deskripsi Karakteristik Responden	55
2. Deskripsi Variabel Penelitian	57
C. Uji Instrumen	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas.....	64
D. Hasil Analisis Data.....	65
1. Uji Asumsi Klasik	65
2. Uji Hipotesis.....	68
E. Pembahasan Hasil Penelitian	73
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Mitra Utama Indotrans.....	73
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Mitra Utama Indotrans.....	75
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Mitra Utama Indotrans.....	76
4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Mitra Utama Indotrans	77
A. Kesimpulan	78

B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Hal
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian	41
Tabel 3.2 Skala Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Perusahaan Menggunakan Jasa PT Mitra Utama Indotrans	56
Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X1).....	57
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X2)	59
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Persepsi Harga (X3).....	60
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4. 6 Deskripsi Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4. 7 Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4. 8 Deskripsi Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 9 Deskripsi Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Parsial t	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan F	72
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinan	73

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Hal
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep.....	30
Gambar 2. 2 Model Analisis	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	87
Lampiran 2 Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X1)	92
Lampiran 3 Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X2)	94
Lampiran 4 Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X3)	97
Lampiran 5 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	99
Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)	103
Lampiran 7 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan (X1).....	103
Lampiran 8 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)	104
Lampiran 9 Uji Reabilitas Variabel Kepercayaan (X2).....	104
Lampiran 10 Uji Validitas Variabel persepsi Harga (X3)	105
Lampiran 11 Uji Reabilitas Variabel Persepsi Harga (X3).....	105
Lampiran 12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	106
Lampiran 13 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	106
Lampiran 14 Hasil Output SPSS.....	107
Lampiran 15 SK Dosen Pembimbing	110
Lampiran 16 Surat Izin Penelitian.....	111
Lampiran 17 Surat Balasan Izin Penelitian	112
Lampiran 18 Kartu Bimbingan Skripsi	113
Lampiran 19 SK Bebas Plagiasi.....	114
Lampiran 20 Endorsement Letter	115
Lampiran 21 Daftar Perbaikan Skripsi.....	116