

**ANALISIS KOMPARASI PENGARUH HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT LINTAS TRANSINTERNASIONAL DAN
PT LINTAS SAMUDERA JAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Galih Puryanto 1121700072

**PRODI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

ANALISIS KOMPARASI PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT LINTAS TRANSINTERNASIONAL DAN PT LINTAS SAMUDERA JAYA

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Oleh:
Galih Puryanto 1121700072**

**PRODI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Galih Puryanto

NPM : 1121700072

Judul : Analisis Komparasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PTLintas Samudera Jaya

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

Surabaya, 10 Juli 2021

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

A blue ink signature, likely belonging to Dr. IGN. Anom Maruta, MM, is written over the text 'Disetujui oleh Dosen Pembimbing'.

Dr. IGN. Anom Maruta, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 10 Juli 2021

Dewan Penguji :

1. Dr. IGN. Anom Maruta, MMKetua

2. Dra. Awin Mulyati, MMAnggota

3. Dra. Diana Juni Mulyati, MMAnggota

Mengesahkan:

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS
1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Galih Puryanto
NBI : 1121700072
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan :

- a. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
- b. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
- c. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Sidoarjo, 10 juli 2021



178ECAJX306944963
Galih Puryanto



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Galih Puryanto
NBI : 1121700072
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

Analisis komparasi Pengaruh Harga dan
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Pelanggan PT Lintas Trans Internasional
dan PT Lintas Samudera Jaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-
Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau
memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 10 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Galih Puryanto)

ABSTRAK

Harga dan kualitas pelayanan adalah faktor yang cukup penting untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Peneliti mencoba mendalami adakah perbedaan harga dan kualitas pelayanan di LTI Express dan LSJ Express. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian komparatif. Penelitian komparatif adalah penelitian yang digunakan untuk membandingkan dua atau lebih kelompok tertentu variabel. Dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa LTI Express dan Jasa pengiriman LSJ Express. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen di LTI Express dan LSJ Express berjumlah 96 orang yang terbagi menjadi dua kelompok yaitu LTI Express 46 responden dan LSJ Express 46 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di LTI Express dan LSJ Express. Pada variabel harga mendapatkan hasil yang tidak signifikan sehingga terdapat tidak terdapat perbedaan. Dalam variabel kualitas pelayanan didapat hasil tidak signifikan sehingga tidak terdapat perbedaan. Pada variabel kepuasan pelanggan mendapatkan hasil yang tidak signifikan sehingga tidak ada perbedaan antara LTI Express dan LSJ Express pada variabel kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Price and quality of service is a factor that is quite important to provide satisfaction to customers. Researchers try to in depth whether there is a difference in the price and quality of service in LTI Express and LSJ Express. The research method used is quantitative research with comparative research type. Comparative research is research used to compare two or more specific groups of variables. By using research instruments in the form of questionnaires. This study aims to find out the difference in price and quality of service to customer satisfaction at PT Lintas Trans Internasional and PT Lintas Samudera Jaya. The population in this study is all consumers who use LTI Express services and LSJ Express delivery services. The samples in this study were consumers in LTI Express and LSJ Express numbered 96 people divided into two groups namely LTI Express 46 respondents and LSJ Express 46 respondents. The results showed that there is no difference in price and quality of service to customer satisfaction in LTI Express and LSJ Express. In variable prices get insignificant results so there is no difference. In variable quality of service obtained insignificant results so there is no difference. On variable customer satisfaction get insignificant results so there is no difference between LTI Express and LSJ Express on customer satisfaction variables.

Keywords: Price, Quality of Service, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana administrasi bisnis (S.AB) pada Jurusan Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dengan judul ” ANALISIS KOMPARASI PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT LINTAS TRANS INTERNASIONAL DAN PT LINTAS SAMUDERA

JAYA ” dapat di selesaikan dengan baik. Adapun tujuan untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi ditulis sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, berupa penelitian dengan fokus pemasaran. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan pengikutnya, sebagai penyampaian risalah untuk menyelamatkan kehidupan manusia baik di dunia maupun di akhirat. Penulis menyajikan penelitian ini agar di kemudian hari dapat membawa manfaat bagi para pembaca dan juga dapat menjadi pedoman jika di kemudian hari di lakukan penelitian lagi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna masih banyak kekurangan, Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun guna melengkapi skripsi ini.

Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CP., selaku Rektor Universitas Untag Surabaya.
2. Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
3. Bapak Drs. Agung Pudjianto, MM selaku kepala program studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Ssurabaya
4. Bapak Drs. Ute Chairus M. Nasution, MS selaku Dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan serta memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Dr. IGN. Anom Maruta, M.M., selaku Dosen pembimbing I yang juga sangat membantu sekali dalam mengarahkan, membimbing dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu sosial dan politik yang telah membimbing serta mendidik dan mengajarkan ilmu pengetahuan yang insya allah bermanfaat

7. bagi penulis dan semoga dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Ibu Haryanti sebagai orang tua kandung yang selalu mendukung saya dalam menjalani aktifitas perkuliahan
8. Efa Pramita Anggraini selaku istri yang tidak henti memberikan dukungan untuk menyelesaikan gelar sarjana saya
9. Keluarga besar harjo karyono yang sangat mendukung saya dalam mengejar gelar sarjana
10. Teman-temanku mahasiswa prodi Administrasi Bisnis kelas sore, Efrem, Galih Harsa, Zulkifly, Aldy, Ario, Septi, Sherin, Mayga, Ainaya, Zindy, Amel, Rere, Novita, Tiara yang sangat membantu sekali dan memberikan support dalam menjalani aktifitas kuliah saya selama ini.

Akhir kata, jika penulis ada kesalahan dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf dan kepada allah mohon ampun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Sidoarjo, 10 Juli 2021



Galih Puryanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian	4
1.5 Sistematika penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian terdahulu	5
2.2 Landasan teori.....	11
2.2.1 Pemasaran.....	11
2.2.2 Harga	12
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.	13
2.3 Karangka pemikiran.....	15
2.4 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan penelitian	17
3.2 Populasi dan sampel.....	17
3.2.1 Populasi	17
3.2.2 Sampel	17
3.3 Pengukuran dan instrumen penelitian	18
3.3.1 Pengukuran penelitian.....	18

3.3.2 Instrumen penelitian	18
3.4 Teknik Pengumpulan data.....	19
3.5 Teknis analisis data.....	20
3.5.1 Definisi konsep dan operasional... ..	21
BAB IV PENYAJIAAN ANALISIS, DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penyajian data.....	23
4.1.1 Sejarah dan Profil Produk	23
4.1.1.1 Sejarah dan Profil Produk LTI Express.	23
4.1.1.2 Gambaran Profil Produk.....	23
4.1.1.3 Sejarah LSJ Express.	25
4.1.1.4 Gambaran Profil Produk LSJ Express.	26
4.1.2 Karakteristik Responden	27
4.1.3 Uji Validitas dan Realibilitas	30
4.1.4 Tabulasi Score Pengisian Kuisisioner.....	33
4.1.5 Tabulasi Jawaban Sikap Responden	43
4.2 Analisis data.....	50
4.2.1 Uji Group Statistik.....	50
4.2.2 Uji Independent Sampel t test... ..	51
4.2.3 Uji Kesamaan Varian... ..	52
4.2.4 Uji Beda Rata-Rata.	52
4.3 Pembahasan	55
4.3.1 Uji beda Harga.....	55
4.3.2 Uji beda Kualitas Pelayanan	55
4.3.3 Uji beda Kepuasan Pelanggan.....	55
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.	5
Tabel 3.1	definisi, konsep dan operasional.	21
Tabel 4.1	Tarif Pengiriman LTI Express.	24
Tabel 4.2	Tarif Pengiriman Container LTI Express.	25
Tabel 4.3	Tarif Pengiriman LSJ Express.	26
Tabel 4.4	Tarif Pengiriman Container LSJ Express.	27
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	28
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	28
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	29
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelia.	29
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.	30
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Responden LTI Express.	31
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Responden LSJ Express.	31
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Realibilitas LTI Express.	32
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Realibilitas LSJ Express.	32
Tabel 4.14	Tabulasi Score Harga LTI Express.	33
Tabel 4.15	Tabulasi Score Harga LSJ Express.	35
Tabel 4.16	Tabulasi Kualitas Pelayanan LTI Express.	36
Tabel 4.17	Tabulasi Kualitas Pelayanan LSJ Express.	38
Tabel 4.18	Tabulasi Kepuasan Pelanggan LTI Express.	40
Tabel 4.19	Tabulasi Kepuasan Pelanggan LSJ Express.	41
Tabel 4.20	Interval Score rata-rata.	43
Tabel 4.21	Tabulasi Sikap Responden pada Harga LTI Eexpress.	44
Tabel 4.22	Tabulasi Sikap Responden pada Harga LSJ Eexpress.	44
Tabel 4.23	Perbandingan Harga LTI Express dan LSJ Express.	45
Tabel 4.24	Tabulasi Sikap Rresponden Pada Kualitas Pelayanan LTI.	45
Tabel 4.25	Tabulasi Sikap Rresponden Pada Kualitas Pelayanan LSJ.	46
Tabel 4.26	Perbandingan Kualitas Pelayanan LTI Express dan LSJ Expres.	47
Tabel 4.27	Tabulasi Sikap Responden Pada Kepuasan Pelanggan LTI.	48
Tabel 4.28	Tabulasi Sikap Responden Pada Kepuasan Pelanggan LSJ.	47
Tabel 4.29	Perbandingan Kepuasan Pelanggan LTI dan LSJ.	49
Tabel 4.30	Hasil Uji Group Statistik.	50
Tabel 4.31	Hasil Uji Independent sampel t test.	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	16
Gambar 4.1 Kurva Penerimaan dan penolakan Hipotesis Harga	53
Gambar 4.2 Kurva Kualitas Pelayanan.....	54
Gambar 4.3 Kurva Kepuasan Pelanggan.....	54

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner untuk responden	82
Lampiran 2 Bukti ACC ketua sidang Dr. IGN. Anom Maruta, MM	88
Lampiran 3 Bukti ACC Dosen Penguji Dra. Awin Mulyati, MM	89
Lampiran 4 Bukti ACC Dosen Penguji Dra. Diana Juni Mulyati, MM	90
Lampiran 5 Bukti Hasil turnitin	91