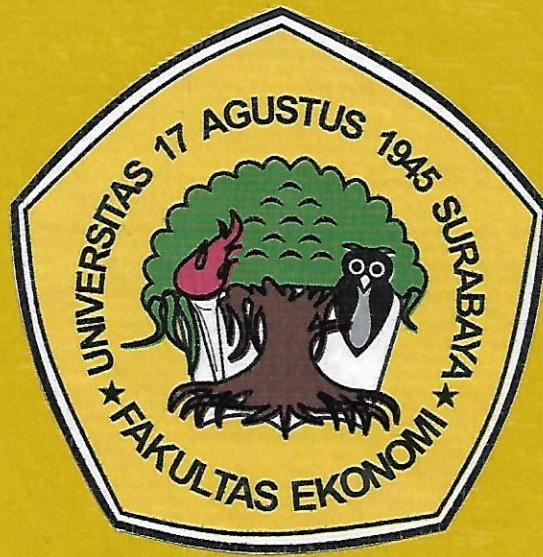


SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. INDEX TRANSPORTAMA
CABANG BOJONEGORO



Oleh :

Robby Avid Nugraha

NBI : 211207585

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. INDEX TRANSPORTAMA
CABANG BOJONEGORO



Oleh :

Robby Avid Nugraha
NBI : 211207585

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. INDEX TRANSPORTAMA
CABANG BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**

Oleh :

ROBBY AVID NUGRAHA

NBI : 211207585

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Robby Avid Nugraha

NBI : 211207585

Jurusan : Manajemen

**Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. INDEX
TRANSPORTAMA CABANG BOJONEGORO**

Surabaya, 12 Januari 2017

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing



Drs. Yulyar Kartika Wijayanti, MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

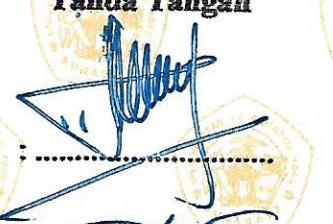
Dipertahankan didepan sidang Dewan Pengaji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.

Pada Tanggal : 10 Februari 2017

TIK PENGUJI

1. Dra. Ec. Hj Endang Setyowati, M.Si.

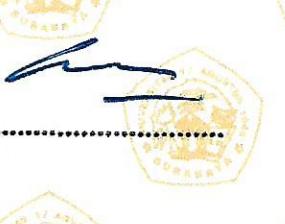
Tanda Tangan

Ketua : 

2. Dra. Yulyar Kartika W , MM.

Anggota : 

3. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM.

Anggota : 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan



Dr. Sigit Sardjono, M.Ec.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

- Nama : Robby Avid Nugraha
 - Agama : Islam
 - Alamat Rumah: Jl. Panglima Polim Gg. Sidorukun 2 No. 05, Bojonegoro

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Index Transportama Cabang Bojonegoro

Saya buktikan hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain
misalnya berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata
terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil dari Plagiat maka kami bersedia
menerima sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya
dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi Untag Surabaya.

Sundays, 12 Januari 2017

Tujuan Membuat



Robby Avid Nugraha

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Robby Avid Nugraha
Nomor Mahasiswa : 211207585

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. INDEX
TRANSPORTAMA CABANG BOJONEGORO
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya
Pada tanggal : 02 Agustus 2018
Yang menyatakan



(.....Robby Avid Nugraha.....)

===== SKR I PSI =====

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PT. INDEX TRANSPORTAMA
CABANG BOJONEGORO**



Oleh:

Robby Avid Nugraha

NBI: 211207585

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2017

S K R I P S I

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**

Oleh:

**Robby Avid Nugraha
NBI : 211207585**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Robby Avid Nugraha

NBI : 211207585

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. INDEX
TRANSPORTAMA CABANG BOJONEGORO

Surabaya,.....

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing

Drs. Yulyar Kartika Wijayanti, MM

MOTTO

**“HARGAILAH SETIAP PROSES DALAM HIDUPMU, KEGAGALAN
BUKAN AKHIR DARI SEGALANYA TAPI MERUPAKAN AWAL DARI
KESUKSESAN. PENGALAMANMU ADALAH GURU TERBAIKMU”**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT, karena hanya atas petunjuk dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Skripsi saya yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. INDEX TRANSPORTAMA CABANG BOJONEGORO**", merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi sarjana (strata-1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Adapun terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak lepas dari keikutsertaan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan. Baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu tidak berlebihan sekiranya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua, saudara, keponakan tercinta dimana telah menjadi motivasi utama dan telah memberi semangat sehingga skripsi ini bisa selesai.
2. Ibu Hj. Prof. Dr. Drg. I.A Brahmasari, Dipl. DHE, MPA selaku rektor Universitas 17 Agustus Surabaya, atas kebijaksanaannya untuk memberikan kesempatan dan fasilitas guna penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Sigit Sardjono, M.Ec selaku dekan Fakultas Ekonomi, atas kebijaksanaannya untuk memberikan kesempatan guna penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Ec.I.A. Sri Brahmayanti, MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi yang selalu membantu dalam proses pengurusan nilai sampai dengan proses pendaftaran sidang.
5. Ibu Drs. Yulyar Kartika Wijayanti, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan motivasi-motivasinya guna penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya sehingga bisa terselesaikannya skripsi ini.
7. Pimpinan PT. Index Transportama Cabang Bojonegoro yang telah memberikan saya izin dan memperbolehkan untuk melakukan penelitian di tempat sehingga skripsi ini bisa selesai.
8. Spesial buat seseorang yang selalu ada di kala suka dan duka dalam penulisan skripsi ini, terimakasih ‘tulang rusuk’ku.
9. Teman seperjuangan yang dari awal menemani dan membantu serta memberi semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat adanya kekurangan dan kelemahan yang mungkin terjadi. Hal ini pun sudah merupakan usaha maksimal yang saya lakukan dan mengingat keterbatasan kemampuan yang saya miliki.

Namun ini tidak berarti bahwa saya menutup segala kemungkinan tentang adanya sara-saran demi adanya perbaikan dan kesempurnaan dari rekan pembaca. Saran yang baik masih saya perlukan sebagai bahan pengetahuan dan kesempurnaan karya ilmiah yang saya ciptakan berupa skripsi ini.

Dan akhirnya saya berharap semoga skripsi ini memberi manfaat bagi kita semua.

Surabaya,
Penulis

Robby Avid Nugraha

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. INDEX TRANSPORTAMA CABANG BOJONEGORO

Robby Avid Nugraha

Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen PT. Index Tranportama Cabang Bojonegoro. Penelitian ini dilakukan terhadap 80 orang responden yang merupakan konsumen PT. Index Transportama Cabang Bojonegoro. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji F, Uji T.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan hasil Uji F yang menunjukkan nilai F hitung yang lebih besar dari F table yaitu : $156,277 > 3,115$. Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dilihat dari nilai T hitung kualitas pelayanan yang lebih besar dari nilai T table yaitu : $12,250 > 1,991$. Demikian pula harga secara parsial juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena mempunyai nilai T hitung yang lebih besar dari T table yaitu sebesar : $2,447 > 1,991$. Berdasarkan hasil pengujian juga diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen karena mempunyai nilai T hitung yang lebih besar dari pada harga.

PT. Index Transportama Cabang Bojonegoro sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawannya, serta memberikan tarif harga yang bersaing, karena dari hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. PT. Index Transportama Cabang Bojonegoro sebaiknya lebih mempertimbangkan tarif harga , karena hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Motto	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vi
Ringkasan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Bagan	x
Daftar Lampiran	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2.2 Pemasaran Jasa	10
2.2.3 Pengertian Kualitas	14
2.2.4 Pengertian Layanan	16
2.2.5 Pengertian Kualitas Layanan	17
2.2.6 Perilaku Konsumen	20
2.2.7 Kepuasan Konsumen	21

2.2.8 Hubungan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.2.9 Hubungan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.2.10 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ...	23
2.3 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Tempat dan Waktu	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Teknik Sampling dan Besarnya Sampel	26
3.4.1 Teknik Sampling	26
3.4.2 Besarnya Sampel	27
3.5 Definisi Variabel dan Devinisi Operasional	27
3.5.1 Definisi Variabel	27
3.5.2 Definisi Operasional	28
3.6 Jenis Data	29
3.7 Sumber Data	29
3.8 Teknik Pengumpulan Data	30
3.9 Proses Pengolahan Data	31
3.10 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	32
3.10.1 Uji Kualitas Data	32
3.10.1.1 Uji Validitas	32
3.10.1.2 Uji Reliabilitas	33
3.10.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.10.2.1 Uji Autokorelasi	33
3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.10.4 Koefisien Determinasi	35
3.10.5 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	36
3.10.6 Pengujian Hipotesis	36

3.10.6.1 Uji Parsial (Uji t)	36
3.10.6.2 Uji Simultan (Uji F)	37

BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	39
4.1.1 Kondisi Geografis	39
4.1.2 Kondisi Demografis	39
4.2 Deskripsi Obyek Penelitian	40
4.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.2.2 Profil Pelanggan	41
4.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	42

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	44
5.1.1 Karakteristik Responden	44
5.1.2 Deskripsi Tanggapan Responden	46
5.2 Pengujian dan Pembahasan Hasil Penelitian	54
5.2.1 Uji Kualitas Data	54
5.2.1.1 Uji Validitas	54
5.2.1.2 Uji Reliabilitas	56
5.2.2 Uji Asumsi Klasik	56
5.2.2.1 Uji Autokorelasi	56
5.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	58
5.2.4 Analisis Koefisien Determinasi	60
5.2.5 Analisis Korelasi Linier Berganda	61
5.3 Pengujian Hipotesis	62
5.3.1 Uji Parsial (Uji t)	62
5.3.2 Uji Simultan (Uji F)	64
5.3.3 Uji Hipotesis Ketiga	65

BAB VI KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	66
6.2 Implikasi	68
6.3 Saran	70

Daftar Pusaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	44
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
5.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i>	48
5.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	49
5.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	50
5.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	51
5.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Emphaty</i>	52
5.10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	53
5.11 Uji Validitas	55
5.12 Uji Reliabilitas	56
5.13 Pengujian Asumsi Autokorelasi	57
5.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58
5.15 Hasil Koefisien Determinasi	60
5.16 Hasil Koefisien Korelasi Berganda	61
5.17 Uji Parsial (Uji t)	62
5.18 Uji Simultan (Uji F)	64

DAFTAR BAGAN

3.1 Kurva Normal Uji t	37
3.2 Kurva Normal Uji F	38
4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Tiga Putra Aba Dhofir	42