

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI WAROENG LATTE MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan oleh:

Nama : Brian Ammawa Andromedha
NIM : 51410007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI WAROENG LATTE MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan oleh:

Nama : Brian Ammawa Andromedha
NIM : 51410007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2016**

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI WAROENG LATTE MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Brian Ammawa Andromedha (NIM : 51410007)

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh pembimbing skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun guna melengkapi sebagai
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen

Madiun, 14 Januari 2016

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I



Veronika Agustini, S.E., M.Si.

Pembimbing II



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

Mengetahui,



Dra. Dyah Kurniawati M.Si.



Dra. Dyah Kurniawati M.Si.

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI WAROENG LATTE MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Brian Ammawa Andromedha (NIM : 51410007)

Telah dipertahankan didepan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 14 Januari 2016

Tim penguji skripsi

1. **Veronika Agustini, S.E., M.Si.**

()

2. **Ardianus Laurens Paulus, M.Sc.**

()

3. **Vivi Ariyani, S.E.,M.Sc.**


()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WAROENG LATTE MADIUN”** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain kecuali yang telah disebutkan di daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jika ternyata terbukti hasil jiplakan, maka dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut, serta hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 14 Januari 2016



Brian Ammawa Andromedha

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Saya berfikir begitu lama. Sembilan puluh sembilan kali salah. Tetapi yang ke seribu kalinya saya benar.
(Albert Einstein)”

“Satu hal penting adalah tidak berhenti bertanya.
(Albert Einstein)”

“Jika anda memiliki sebuah mimpi yang sangat indah, maka ingatlah Tuhan memberikanmu kekuatan untuk membuatnya menjadi nyata. (Deddy Corbuzier)”

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayah dan Ibu.
2. Adik ku.
3. Seluruh keluarga besar (alm) S. Warso Supadmo.
4. *Special One*.
5. Teman-temanku
6. Almamaterku.

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji signifikansi pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* serta pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Waroeng Latte Madiun. Berdasarkan penelitian ini uji t menunjukkan variabel *tangible* ($t_{hitung} 2,235$) dan *empathy* ($t_{hitung} 3,003$) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *reliability* ($t_{hitung} 0,272$), *responsiveness* ($t_{hitung} -0,414$) dan *assurance* ($t_{hitung} 0,245$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan secara simultan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan.

ABSTRACTION

The aim of this study was to test the significance of the effect of quality of service which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as well as the effect of price on customer satisfaction in Waroeng Latte Madiun. Based on this study t test showed tangible variable ($t 2.235$) and empathy ($t 3.003$) effect on customer satisfaction, while variable reliability ($t 0.272$), responsiveness ($t -0.414$) and assurance ($t 0.245$) no effect to customer satisfaction. The quality of services simultaneously and the price effect on customer satisfaction.

Keywords: quality of service, price, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, serta limpahan limpahan rahmat dan karuniannya-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WAROENG LATTE MADIUN**. Penelitian digunakan sebagai tujuan penulisan laporan skripsi untuk melengkapi gelar sarjana Ekonomi Progam Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari peran serta berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut ini.

1. Ibu Veronika Agustini, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
2. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
3. Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi.
4. Segenap Dosen dan Karyawan Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah mendidik dan memberikan pelayanan kepadap peneliti selama menuntut ilmu.
5. Pemilik Waroeng Latte yang telah memberikan ijin penelitian dan pelanggan Waroeng Latte yang sudah berkenan mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

6. Ayah, Ibu dan Adik yang telah memberikan dukungan, nasehat, dan doa yang dipanjatkan tanpa henti.
7. Seluruh keluarga besar keturunan S. Warso Supadmo yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
8. Seseorang spesial yang selalu ada dalam mendukung, memberikan semangat dan do'a yang dipanjatkan tanpa henti.
9. Teman-teman dekat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan untuk penelitian ini.
10. Teman-teman Prodi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun Angkatan 2010, yang telah memberikan kerja sama selama proses perkuliahan.

Peneliti dengan tangan terbuka mengharapkan kritik dan saran bagi penyempurnaan skripsi ini.

Madiun, 14 Januari 2016

Penulis

Brian Ammawa Andromedha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	8
HIPOTESIS	
A. Telaah Teori	8
1. Jasa	8
a. Pengertian Jasa (<i>Service</i>)	8

b. Karakteristik Jasa	9
2. Kualitas Layanan	12
a. Pengertian Kualitas Layanan	12
b. Dimensi Kualitas Layanan	13
3. Harga	14
a. Pengertian Harga	14
b. Metode Penetapan Harga	15
c. Tujuan Penetapan Harga	16
d. Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga	17
4. Kepuasan Pelanggan	18
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
b. Faktor yang Mempengaruhi	20
c. Metode Pengukuran	21
B. Pengembangan Hipotesis	22
1. Pengaruh Kualitas Layanan yang terdiri dari <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i> Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2. Pengaruh Kualitas Layanan yang terdiri dari <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i> Secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan	23
a. Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
b. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	25
c. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	26
d. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	26

e. Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	27
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	28
C. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODA PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian	31
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	32
1. Variabel Penelitian	32
a. Variabel Bebas	33
b. Variabel Terikat	33
2. Definisi Operasional Variabel	33
a. Kualitas Layanan (X_1)	33
b. Harga (X_2)	36
c. Kepuasan Pelanggan (Y)	36
D. Instrumen Penelitian	37
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	38
E. Lokasidan Waktu Penelitian	39
F. Prosedur Pengumpulan Data	39
G. Teknik Analisis Data	40
1. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolinearitas	40

c. Uji Autokorelasi.....	40
d. Uji Heterokedastisitas	41
2. Analisis Regresi Linear Berganda	42
3. Koefisien Determinasi	42
4. Uji t	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Objek Penelitian.....	45
B. Hasil Penelitian	45
1. Distribusi Pengembalian Kuesioner	45
2. Demografi Responden	46
C. Deskripsi Variabel Penelitian	47
1. Persepsi Responden tentang Kualitas Layanan	47
2. Persepsi Responden tentang Harga	50
3. Persepsi Responden tentang Kepuasan Pelanggan	51
D. Statistik Deskriptif	53
E. Uji Kualitas Data	55
a. Uji Validitas	55
b. Uji Reliabilitas	56
F. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Normalitas	57
b. Uji Multikolinearitas	58
c. Uji Autokorelasi.....	59
d. Uji Heteroskedastisitas	59

G. Regresi Linear Berganda	60
1. Dimensi Kualitas Layanan Secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan	60
2. Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
H. Koefisien Determinasi	62
I. Uji t	63
J. Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
1. Regresi Linear Berganda	76
2. Koefisien Determinasi	76
3. Uji t	76
4. Implikasi Hasil Penelitian	78
5. Keterbatasan Penelitian	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 Uji t	44
Gambar 4.1 Uji Normalitas	50
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	59
Gambar 4.3 Uji t Variabel <i>Tangible</i>	64
Gambar 4.4 Uji t Variabel <i>Reliability</i>	65
Gambar 4.5 Uji t Variabel <i>Responsiveness</i>	66
Gambar 4.6 Uji t Variabel <i>Assurance</i>	67
Gambar 4.7 Uji t Variabel <i>Empathy</i>	68
Gambar 4.8 Uji t Variabel Kualitas Layanan	69
Gambar 4.9 Uji t Variabel Harga	70

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	46
Tabel 4.2 Demografi Responden	46
Tabel 4.3 Tanggapan Responden tentang Kualitas Layanan	47
Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Harga	51
Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif	53
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	55
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Harga	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.12 Regresi Linear Berganda Dimensi Kualitas Layanan	60
Tabel 4.13 Regresi Linear Berganda Kualitas Layanan dan Harga	61
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Permohonan Untuk Mengisi Kuesioner dan Data
Lampiran II	Karakteristik Respondendan Data Variabel
Lampiran III	Uji Kualitas Data
Lampiran IV	Uji Asumsi Klasik
Lampiran V	Regresi Berganda
Lampiran VI	Tabel t