

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. AR EKSPEDISI KARYATI
BANJARMASIN)



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

MUHAMMAD YUSUF ADITYA RAHMAT

NIM: 1610312610028

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

LEMBAR LEGALITAS
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PT.AR EKSPEDISI KARYATI
BANJARMASIN)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Muhammad Yusuf Aditya Rahmat

NIM 1610312610028

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 24 Januari 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing



Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM

NIP. 19780714 200312 2 002

Penguji I



Ahmad Rifani, SE, MM

NIP. 19780705 200312 1 002

Penguji II



Drs. Imam Suharto, MM

NIP. 19660330 199303 1 002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



DR.RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si

NIP. 19730727 200112 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Muhammad Yusuf Aditya Rahmat
NIM : 1610312610028
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi pada PT.AR Ekspedisi
Karyati Banjarmasin)
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 24 Januari 2023
Pukul 09.00 WITA s/d 11.00 WITA

TIM PENGUJI

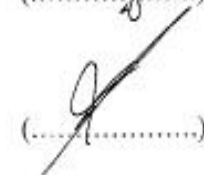
Pembimbing : Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM

()

Ketua : Ahmad Rifani, SE, MM

()

Sekretaris : Drs. Imam Suharto, MM

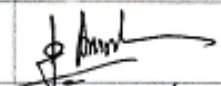


()

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil seminar proposal yang telah dilaksanakan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat dibawah ini:

1. Nama : Muhammad Yusuf Aditya Rahmat
2. NIM : 1610312610028
3. Jurusan : Manajemen
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT.AR Ekspedisi Karyati Banjarmasin)
4. Hari, Tanggal Ujian : Selasa, 24 Januari 2023
5. Waktu dan Tempat : Pukul 09.00 WITA-11.00 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan proposal skripsi berdasarkan saran Tim Penguji :

No	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	<u>Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM</u> NIP. 19780714 200312 2 002	Pembimbing	
2	<u>Ahmad Rifani, SE, MM</u> NIP.19780705 200312 1002	Penguji I	
3	<u>Drs Imam Suharto,MM</u> NIP.19660330 199303 1 002	Penguji II	

Demikian berita acara perbaikan Proposal Skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 10 Februari 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



DR.RR. Yulianti Prihatiningrum,SE,M.Si
NIP. 19730727 200112 2 001

Mahasiswa



Muhammad Yusuf Aditya Rahmat
NIM. 1610312610028

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Yusuf Aditya Rahmat

NIM : 1610312610028

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PT.AR EKSPEDISI KARYATI BANJARMASIN)

Adalah benar-benar hasil penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Banjarmasin, 18 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Yusuf Aditya Rahmat
NIM 1610312610028

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat melalui proses studi dengan lancar dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT.Ekspedisi Karyati Banjarmasin)”**.

Penyusunan skripsi ini dilakukan bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang ada pada diri peneliti, sehingga skripsi ini masih terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, bimbingan, doa, dukungan, dan nasihat dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Atma Hayat, Drs.Ec, M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu DR. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

3. Ibu Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM dan Bapak M.Ziyad, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ahmad Rifani, SE, MM. selaku Dosen Penguji I dan bapak Drs. Imam Suharto, MM selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan dan ilmu yang bermanfaat untuk peneliti dalam perbaikan skripsi serta saran-saran yang memotivasi dan bermanfaat.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
6. Keluarga tercinta yaitu Mama, Abah, istri saya Aurellia Eviolina dan anak saya Ukkasyah Alfarezel Arfan yang alhamdulillah capaian ini sebagai bentuk wujud terimakasih saya. Terimakasih atas doa dan dukungan yang tidak ternilai, serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman terbaik semasa perkuliahan, Azhari, Ajen dan Fathul Ilmi. Terimakasih atas semua bantuan dan kebaikan kalian di saat saya sibuk kuliah dan bekerja.
8. Seluruh teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2016 Reguler B Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
9. Serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang sudah mendukung proses penyelesaian skripsi ini.

ABSTRACT

Muhammad Yusuf Aditya Rahmat (2022). **The Effect Of Service Quality And Price on Customer Satisfaction.** Advisor: Hastin Umi Anisah.

The aim of this research is to analyze the effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction. The variables of this research are Service Quality as variable X1, Price as X2 and Customer Satisfaction as variable Y with research location at PT. Karyati Expedition.

This research is a type of quantitative research. Determining the population size in this study was using a non-probability sampling technique with all buyers or consumers who had made purchases at Karyati Expedition as a population, while the number was unknown and there were as many as 35 people as a samples of this study. The research method used is regression double linear. Hypothesis testing technique is done by using SPSS program version 25.

The results of this study indicate that only service quality has a positive effect on customer satisfaction and price has no effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction

ABSTRAKSI

Muhammad Yusuf Aditya Rahmat (2022), **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. Ekspedisi Karyati Banjarmasin)**. Pembimbing: Hastin Umi Anisah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan sebagai variabel X1, Harga sebagai X2 dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Y dengan objek penelitian pada PT. Ekspedisi Karyati.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penentuan jumlah populasi pada penelitian ini dengan teknik *nonprobability sampling* dengan seluruh pembeli atau konsumen yang pernah melakukan pembelian di Ekspedisi Karyati sebagai populasi, adapun jumlahnya tidak diketahui dan terdapat sebanyak 35 orang sebagai sampel dari penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Teknik pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya Kualitas Pelayanan yang berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan dan harga tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Kepuasan Konsumen	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Harga.....	18
2.1.4 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	20
2.1.5 Keterkaitan Antara Harga dengan Kepuasan Konsumen	21
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	23
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL HIPOTESIS PENELITIAN	28
3.1 Kerangka Konseptual/Model Penelitian.....	28
3.2 Hipotesis Penelitian.....	29
3.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	29
3.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	30
BAB IV METODE PENELITIAN	31
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	31
4.2 Jenis Penelitian	31
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian.....	31

4.4 Unit Analisis	32
4.5 Populasi dan Sampel	32
4.5.1. Populasi.....	32
4.5.2. Sampel	32
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	34
4.6.1. Variabel Penelitian.....	34
4.6.2. Definisi Operasional Variabel	34
4.7. Teknik Pengumpulan Data	35
4.7.1 Kuesioner	35
4.7.2 Pengukuran Variabel.....	36
4.8. Teknik Analisis Data	37
4.8.1 Statistik Deskriptif	37
4.8.2 Analisis Skala Likert.....	37
4.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.8.4 Analisis Model Regresi.....	42
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	45
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
5.1.1 Sejarah Organisasi	45
5.2.1 Karakteristik Responden.....	47
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	50
5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
5.2.4 Analisis Data.....	59
5.2.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	59
5.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	68
5.2.6 Pembahasan Hasil Penelitian	69
5.2.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	71
5.3 Keterbatasan Penelitian	74
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah konsumen Karyati 2019 – 2021	5
Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Paket Pengiriman Reguler pada JNE, TIKI, Dan J&T Tujuan Banjarmasin – Jakarta	6
Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Paket Pengiriman Reguler pada JNE, TIKI, Dan J&T Tujuan Banjarmasin – Surabaya	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	29
--------------------------------------	----