

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. MERATUS LINE BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada

Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

M. NAUFAL RENDI

NIM: 2110412310033



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. MERATUS LINE BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada

Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

M. NAUFAL RENDI

NIM: 2110412310033



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT MERATUS LINE BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : M. Naufal Rendi

NIM : 2110412310033

B. Telah disetujui lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji

- a. Pembimbing
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB [.....]
NIP.197511052001122001
- b. Penguji I
M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM [.....]
NIP.197604142001121003
- c. Penguji II
Devi Rusvitawati, S.Pd, MM [.....]
NIP.198902082024062001

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis

Banjarmasin, Maret 2026
Ketua Pembimbing

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM
Dr. Prwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 7125/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Nurul Wahyuni, S.Sos. M.AB
2. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
3. Devi Rusvitawati, S.Pd, MM

Untuk menguji **Skripsi** mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : M. Naufal Rendi
NIM : 2110412310033
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada PT. Meratus Line Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 17 Desember 2025
J a m : 09.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Desember 2025
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 17 bulan Desember tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7152/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 11 Desember 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : M. Naufal Rendi
NIM : 2110412310033
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Meratus Line Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 09.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 17 Desember 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

M. Naufal Rendi

1. Ketua : Nurul Wahyuni, S.Sos. M.AB
()
2. Sekretaris : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Meratus Line Banjarmasin”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral dan materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof.Dr.H.Ahmad Alim Bachri,S.E.,M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Dr.Irwansyah,S.SOS,M.SI selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni,S.Sos.,M.AB selaku dosen pembimbing dan Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Noor Hidayati,S.Sos.,M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Dr.Taharuddin,S.Sos.,MM selaku dosen pembimbing akademik.
6. Bapak Ferdiansyah Yanuardi selaku Supervisor Customer Service PT.Meratus Line Banjarmasin yang telah memberikan arahan,bimbingan serta ilmu yang sangat berharga selama masa penelitian skripsi berlangsung.

7. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa, perhatian dan motivasi yang tiada henti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya

Banjarmasin, 11 Maret 2026



M.Naufal Rendi

2110412310033

*Karya ini saya persembahkan untuk diri saya
sendiri dan kedua orang tua saya.*

Ferdiansyah Yanuardi dan Noor Heldawati

Saya ucapkan terima kasih.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya ini telah di sitasi yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, Maret 2026
Yang membuat pernyataan



M. Naufal Rendi
NIM. 2110412310033

ABSTRAK

M. Naufal Rendi, 2110412310033, 2025, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Meratus Line Banjarmasin. Dibawah bimbingan Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja antara hasil produk yang diperoleh dengan kinerja yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara parsial Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Meratus Line Banjarmasin. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Meratus Line Banjarmasin.

Lokasi penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT Meratus Line Banjarmasin. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan total sampel penelitian yang diambil sebanyak 45 Perusahaan yang menjadi pelanggan PT Meratus Line Banjarmasin dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan kuesioner membagikan secara online melalui platform digital *Google Form*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS Versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Meratus Line Banjarmasin. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Meratus Line Banjarmasin. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Meratus Line Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan pelanggan dan PT Meratus Line Banjarmasin

ABSTRACT

M. Naufal Rendi, 2110412310033, 2025, The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PT. Meratus Line Banjarmasin. Under the guidance of Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB

Customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the performance of a product or service with the expected performance. This study aims to determine and test the partial and significant influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PT Meratus Line Banjarmasin. To determine and test the simultaneous and significant influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PT Meratus Line Banjarmasin.

This research was conducted at PT Meratus Line Banjarmasin. The research approach used a quantitative approach, with a total sample of 45 companies that are customers of PT Meratus Line Banjarmasin using a purposive sampling method. Data analysis used a questionnaire distributed online through the Google Form digital platform. The data analysis technique used multiple linear regression with SPSS Version 26.

The results show a significant partial effect of service quality on customer satisfaction at PT Meratus Line Banjarmasin. Price also has a significant partial effect on customer satisfaction at PT Meratus Line Banjarmasin. Service quality and price also have a significant simultaneous effect on customer satisfaction at PT Meratus Line Banjarmasin.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction, and PT Meratus Line Banjarmasin*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT TUGAS	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasa Teori/Kajian Teoristis	12
2.1.1 Kualitas Layanan	12
2.1.2 Harga	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4 Transportasi	23
2.1.5 Container	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	37
2.3.1 Hipotesis	37
2.3.2 Model Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Desain Penelitian	41
3.3 Lokasi Penelitian	42
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	42
3.5 Definisi Operasional.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	55
4.1 Profil Responden	55
4.2 Deskripsi Variabel	56
4.2.1 Kualitas Pelayanan (X1)	56
4.2.2 Harga (X2)	57
4.2.3 Kepuasan Pelanggan (Y)	57
4.3 Uji Kualitas Data	58
4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.4 Uji Statistik Deskriptif	61
4.5 Uji Asumsi Klasik	71
4.4.1 Uji Normalitas	71
4.4.2 Uji Multikolinearitas	74
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	74
4.6 Uji Regresi Linear Berganda	76
4.7 Uji Hipotesis	77

4.6.1 Uji t	77
4.6.2 Uji f	78
4.8 Uji Koefisien Determinasi.....	79
4.9 Model Akhir Penelitian	82
BAB V PEMBAHASAN HASIL	83
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	83
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Meratus Line Banjarmasin	83
5.1.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Meratus Line Banjarmasin	84
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Meratus Line Banjarmasin	86
5.2 Implikasi Penelitian	87
5.2.1 Implikasi Teoretis	87
5.2.2 Implikasi Praktis	87
5.3 Keterbatasan Penelitian	89
BAB VI PENUTUP	90
6.1 Kesimpulan	90
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Survey Customers Top 5	3
Tabel 1. 2 Harga Dari Setiap Pengiriman Container PT Meratus Line dan PT Samudra Indonesia	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Pelanggan Perusahaan PT Meratus Line	42
Tabel 3. 2 Koefisien Determinasi	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	55

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa	55
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4. 4 Uji Validitas Harga	59
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Harga	64
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4. 10 Uji Kolmogorov-Smirnov	73
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linear Berganda	76
Tabel 4. 13 Uji T	78
Tabel 4. 14 Uji F	79
4. 15 Uji Koefisien Determinasi	80
Tabel 4. 16 Model Akir Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	40
Gambar 4. 1 Histogram	72
Gambar 4. 2 P-Plot	72
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot	75