

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Yang
Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy di
Cengkareng**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Bakrie**



NAMA : ADRI ZHARFAN

NIM : 1071001003

**PROGRAM STUDI STRATA 1
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2014

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adri Zharfan

NIM : 1071001003

Tanda tangan :

Tanggal : 11 Juli 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Adri Zharfan

NIM : 1071001003

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Sosial

Judul Skripsi : ”ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY DI CENGKARENG”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin S. Shihab, M.B.A., Ph.D (.....)

Penguji : Hollila Hatta, S.Pd., MM (.....)

Penguji : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 Juli 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan sebaik-baiknya dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy di Cengkareng*.

Selesainya karya tulis ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Muchsin S. Shihab, M.B.A.,Ph.D selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun dalam menyusun tugas akhir ini.
2. Hollila Hatta, S.Pd., MM selaku penguji tugas akhir yang memberikan masukan kepada penulis.
3. Ananda Fortunisa, S.E., M.Si selaku penguji tugas akhir yang memberikan masukan kepada penulis.
4. Ir. Aurino R.A Djamaris, M.M selaku penguji seminar proposal yang memberikan masukan kepada penulis.
5. M. Iskandar Mirza dan Atikah selaku orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi serta dorongan moril maupun materil, dan juga senantiasa selalu memberikan doa restunya kepada penulis.
6. Robby Rifaldi H dan Regina Indriana selaku adik-adik penulis yang telah memberi semangat.
7. Kel. Bustoni Jusuf yang senantiasa memberikan doa dan motivasi terhadap penulis.
8. Bapak Heri, bpk akbar, dan seluruh staf Universitas Bakrie yang tidak pernah jenuh membantu dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Manajemen dan Akutansi 2006, 2007 dan 2008 lainnya yang juga saling bertukar informasi mengenai penyusunan skripsi ini.

10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya menjawab kuesioner sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Pihak lain yang turut ikut membantu.

Penulis sadar bahwa karya ini memiliki banyak kekurangan dan penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 11 Juli 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adri Zharfan
NIM : 1071001003
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY DI CENGKARENG" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 11 Juli 2014

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY DI CENGKARENG

Adri Zharfan¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga yang dipersepsikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy di Cengkareng. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan dan harga yang dipersepsikan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan Speedy. Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari 100 responden yang berdomisili di Cengkareng dan telah menggunakan Speedy selama 3 bulan terakhir. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian dengan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan harga yang dipersepsikan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Speedy di Cengkareng.

Kata kunci: speedy, kualitas pelayanan, harga yang dipersepsikan, kepuasan pelanggan, cengkareng

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT SPEEDY CENGKARENG

Adri Zharfan²

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of service quality and price to customer satisfaction Speedy in Cengkareng. The theory used in this study is the theory of the service quality and perceived prices that have relationships with customer satisfaction Speedy. This study uses primary data from 100 respondents who live in Cengkareng and have been using Speedy over the last 3 months. Data were collected through questionnaires using convenience sampling technique. The results of the study with multiple regression analysis showed that the two variables are quality of service and perceived price significant and positive impact on customer satisfaction Speedy in Cengkareng.

Keywords: speedy, service quality, perceived price, costumer satisfaction, cengkareng

² Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.5.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Harga yang dipersepsikan	9
2.1.2.1 Hubungan Antara Harga yang dipersepsikan dan Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	17
2.4 Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	18
3.1.1 Variabel Penelitian.....	18
3.1.2 Definisi Operasional.....	18
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3.1 Data Premier.....	22
3.3.2 Data Sekunder.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5 Metode Analisis.....	23
3.5.1 Analisis Data Kuantitatif.....	23
3.5.1.1 Uji Validitas.....	23
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.5.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.5.1.4 Analisis Linear Berganda.....	26
3.5.1.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	26
3.5.1.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik responden.....	29
4.2 Uji instrumen data.....	30
4.2.1 Uji Validitas.....	30
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	32
4.3 Analisis regresi berganda.....	33
4.3.1 Uji asumsi klasik.....	33
4.3.2 Analisis model regresi.....	37
4.4 Pengujian hipotesis.....	38
4.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
4.6 Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	44

5.2 Saran.....	45
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Paket Internet.....	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	19
Tabel 3.2 Operasional Variabel Harga yang dipersepsikan	20
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pelanggan Speedy.....	28
Tabel 4.2 Penggunaan Internet selain Speedy oleh Responden.....	29
Tabel 4.3 Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 4.4 Pengujian Validitas Harga yang dipersepsikan.....	30
Tabel 4.5 Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan.....	31
Tabel 4.6 Pengujian Reliabilitas Per Item.....	31
Tabel 4.7 Nilai Perhitungan VIF.....	35
Tabel 4.8 koefisien model regresi.....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	39
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Determinasi.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Speedy.....	2
Gambar 1.2 Plasa Telkom.....	3
Gambar 2.1 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Grafik Normalitas.....	34
Gambar 4.2 <i>Scatter Plot</i>	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 2 Olah Data SPSS.....	52