

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)
Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

Undergraduate Papers

Halawa, Anicetus Putrawan

2024

Pengaruh Komitmen, Kemampuan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Industri Karet Nusantara Amplas Medan

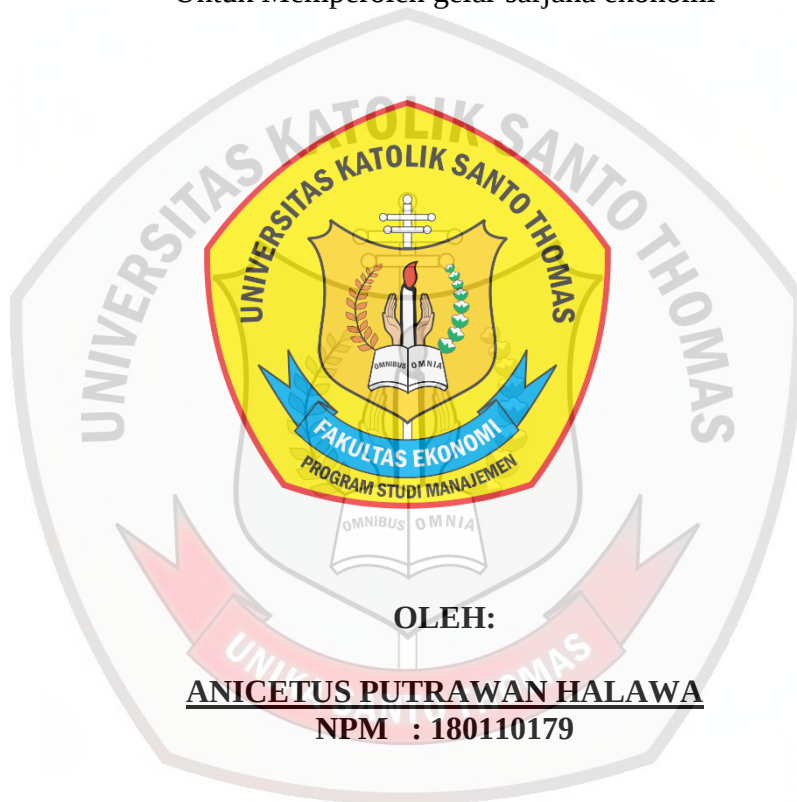
<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/156>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA PERENCANAAN KONSTRUKSI PADA
PT. PUTRA MATANIARI HAZ KOTA MEDAN**

OUTLINE

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh gelar sarjana ekonomi



OLEH:

ANICETUS PUTRAWAN HALAWA

NPM : 180110179

**MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2023**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA PERENCANAAN KONSTRUKSI PADA
PT. PUTRA MATANIARI HAZ KOTA MEDAN**

ANICETUS PUTRAWAN HALAWA

180110179



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi



Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos., M.M
NIDN: 0108108002

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Darwis Tamba, SE., M.Si
NIDN: 0103056601

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PERENCANAAN KONSTRUKSI PADA PT. PUTRA MATANIARI HAZ KOTA MEDAN

ANICETUS PUTRAWAN HALAWA

180110179

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI

Medan, 05 Agustus 2024

Penguji I

Nawary Saragih, SE., M.Si
NIDN: 0120045901

Penguji II

Dra. Roslinda Sagala, M.Si
NIDN: 0128106501

Ketua Penguji

Darwis Tamba, SE., M.Si
NIDN: 0103056601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Kornel Munthe
NIDN: 0130096702

Ketua Program Studi

Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos., M.M
NIDN: 0108108002

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anicetus Putrawan Halawa

NPM : 180110179

Program Studi : Manajemen

Jenjang Program : Strata Satu

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Perencanaan
Kontruksi Pada PT. Putra Mataniari Haz

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat, baik sebagian atau seutuhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Medan, 05 Agustus 2024

Peneliti,

Anicetus Putrawan Halawa

NPM: 180110179

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Anicetus Putrawan Halawa
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Tempat/Tanggal Lahir : Sifalago, 28 April 1997
4. Agama : Katolik
5. Nama Ayah : Antonius Halawa
6. Nama Ibu : Anita Listina Waruwu
7. Alamat Orang Tua : Desa Sifalago Kec. Huruna
Kab. Nias Selatan
8. Alamat Penulis : Jl. Melati Raya, Perumahan Pemda Jl.
Teratai Kanan No. 05
9. Nomor Hp : 081372274668

II. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 076099 Sifalago : 2009
2. SMP Negeri 1 Mandrehe : 2012
3. SMK Negeri 1 Mandrehe : 2015
4. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Santo Thomas Medan Tahun 2024

MOTTO

“Aku sudah memulai "dalam nama Bapa, Putra dan Roh Kudus", aku tak boleh menyerah sampai aku bisa mengatakan "Puji Tuhan”.

“Berjaga-jagalah! Berdirilah dengan teguh dalam Iman! Bersikaplah sebagai laki-laki! Dan tetap kuat! Lakukanlah segala pekerjaanmu dalam kasih ”
(1 Korintus 16:13-14)

“Janganlah berharap kepada manusia, sebab ia tidak lebih dari pada embusan nafas”
(Yesaya 2:22a)

Ilmu tanpa agama buta, agama tanpa ilmu lumpuh
(*Albert Einstein*)

Tujuan Pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan, serta memperhalus perasaan.
(*Tan Malaka*)

“Mengawali perjalanan Skripsi ini, aku diliputi semangat yang membara. Setiap hari, lembar demi lembar kutulis, dengan penuh dedikasi dan kesungguhan. Tantangan datang silih berganti, terkadang membuatku ragu dan hampir menyerah. Namun, dengan dukungan dari orang-orang terdekat dan tekad yang tak pernah padam, aku terus melangkah maju.

Setiap revisi adalah pelajaran, setiap saran adalah bekal untuk menjadi lebih baik. Waktu terus bergulir, dan lembaran Skripsiku semakin mendekati kata sempurna. Di tengah malam sunyi, saat yang lain terlelap, aku masih terjaga, merangkai kata demi kata.

Hingga akhirnya, hari itu tiba. Skripsi ini pun rampung, menjadi bukti dari kerja keras dan ketekunan. Rasanya begitu lega, bangga, dan haru. Perjalanan ini mengajarkanku banyak hal tentang kesabaran, ketekunan, dan betapa berharganya setiap proses yang kulalui.

Kini, Skripsi ini bukan hanya sekadar tulisan, tetapi juga simbol dari perjuanganku yang tak kenal lelah. Terima kasih kepada semua yang telah mendukung, dan selamat tinggal hari-hari panjang penuh kerja keras. Aku siap melangkah ke babak berikutnya dengan keyakinan dan keberanian.”

ABSTRAK

ANICETUS PUTRAWAN HALAWA, 180110179. (2024) “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PERENCANAAN KONTRUKSI PADA PT. PUTRA MATANIARI HAZ KOTA MEDAN”

Pembimbing : Darwis Tamba, SE, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Putra mataniari Haz Kota Medan. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh yaitu sebanyak 46 konsumen. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan penyebaran angket, sehingga teknik analisis data angket diantaranya; uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil Model regresi linear berganda pada penelitian ini $KK = 2,988 + 0,297 KP + 0,419 H + e$, artinya nilai 2,988 adalah nilai konstanta, koefisien regresi (b_1) 0,297 pada variabel kualitas pelayanan (X_1), dan koefisien regresi (b_2) 0,419 pada variabel harga (X_2). Sehingga variabel yang paling mempengaruhi kepuasan menggunakan jasa perencanaan kontruksi pada PT. Putra Mataniari Haz Kota Medan ialah harga besar 0,419.

Nilai uji t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar $2,235 > t_{tabel} 1,681$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,031 < 0,05$, dan variabel Harga sebesar $2,831 > t_{tabel} 1,681$ dan tingkat signifikansi $0,007 < 0,05$. Sehingga kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan menggunakan jasa perencanaan kontruksi, sedangkan secara simultan Nilai F_{hitung} sebesar $23,712 > F_{tabel}$ sebesar 3.214 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan menggunakan perencanaan kontruksi. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,524 atau 52,4% artinya variasi kepuasan menggunakan jasa perencanaan kontruksi dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga sedangkan 47,6% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti digital marketing, dan kelompok rujukan.

Peneliti disarankan untuk menambah indikator dan variabel yang mempengaruhi penggunaan jasa. Sehingga penelitian selanjutnya memperoleh nilai R square, dan nilai beta lebih besar dari hasil penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Menggunakan Jasa Perencanaan Kontruksi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Perencanaan Kontruksi Pada PT. Putra Mataniari Haz”. Penulis Skripsi ini guna untuk mematuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini telah banyak mendapat bimbingan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M. Hum**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas.
2. Bapak **Dr. Kornel Munthe**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
3. Ibu **Dr. Miska Irani Tarigan**, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Santo Thomas.
4. Ibu **Esli Silalahi, SE., M.Si**, sebagai Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
5. Bapak **Darwis Tamba, SE., M.si**, sebagai Dosen Pembimbing saya. Bimbingan, dukungan dan arahan yang diberikan serta dengan kesabaran, waktu dan perhatian yang tak ternilai harganya yang telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak **Nawary Saragih, SE., M.Si**, sebagai Dosen Penguji pertama saya yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada penulis demi penyempurnaan Skripsi ini.

7. Ibu **Dra. Roslinda Sagala, M.Si**, sebagai penguji kedua saya yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada penulis demi penyempurnaan Skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas yang telah banyak memberikan pengajaran dan pengetahuan kepada penulis.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, Ayah (Antonius Halawa) dan Ibu (Anita Listina Waruwu), yang selalu mendoakan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, semangat, nasehat, dan dukungan berupa materi dan moral dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Saudara saya Sri Agnes Damayanti Halawa, yang selalu mengingatkan, memberikan semangat dan turut membantu dalam mengerjakan skripsi ini, dan saudara/I saya Irena Mei Darnis Halawa, Paulus Ronaldo Halawa, dan Samson Foera-era Halawa, yang turut memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis sampai Skripsi ini selesai.
11. Terimakasih juga kepada teman saya Mardin lahagu, Theofilus Manalu, Derman Ndruru, Stenli la'ia, Defri Napitupulu, Edin Ndruru, dan teman-teman yang selalu membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh pegawai perpustakaan atas dedikasi dan pelayanan kalian telah membantu kami dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik dengan lebih mudah dan nyaman.

Medan, 05 Agustus 2024

Peneliti

Anicetus Putrawan Halawa

NPM: 180110179

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
HALAMAN MOTTO	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Pemasaran Jasa	12
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 Harga	17
2.3.1 Pengertian Harga	17
2.3.2 Peranan Harga	18
2.3.3 Metode penetapan Harga.....	19
2.3.4 Tujuan Penetapan Harga	20
2.3.5 Dimensi Dan Indikator Harga.....	23
2.4 Kepuasan Konsumen.....	24
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	24
2.4.2 Strategi Kepuasan Konsumen	26
2.4.3 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	27
2.4.4 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	29
2.4.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	30
2.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
2.6 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.7 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.8 Kerangka Pemikiran	33
2.9 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	36
3.2 Populasi dan Sampel	36

3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	37
3.3 Teknik pengambilan sampel.....	37
3.4 Teknik pengumpulan Data	38
3.5 Operasional Variabel	39
3.6 Skala Pengukuran Variabel	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.2 Uji Reabilitas.....	42
3.8 Analisis Linier Berganda.....	43
3.9 Uji Hipotesis.....	44
3.9.1 Uji Persial (Uji T).....	44
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	46
3.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Sejarah Perusahaan.....	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.1.2 Logo Perusahaan	49
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	50
4.1.4 Struktural Organisasi Perusahaan.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden	55
4.2.2 Tanggapan Responden	56

4.3 Teknik Analisis Data.....	61
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Secara Parsial.....	61
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Secara Simultan	65
4.4 Pengujian Hipotesis	67
4.4.1 Analisis Linier Berganda.....	67
4.4.2 Pengujian Secara Parsial (Uji t)	68
4.4.3 Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	69
4.4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.5 Pembahasan	71
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen pada PT Putra Mataniari Haz Medan.....	71
4.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Putra Mataniari Haz Medan.....	72
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Putra Mataniari Haz Medan.....	73
BAB V KESIMPULAN	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL	NAMA TABEL	HALAMAN
1.1	Data Paket Pekerjaan PT. Putra Mataniari Haz Kota Medan Tahun 2018-2022	4
3.1	Operasional Variabel	39
3.2	Intrumen Skala Linkert	40
4.1	Paket Pekerjaan dan Produk Jasa	48
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan	55
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.4	Jumlah dan Presentase Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	56
4.5	Jumlah Data Persentase Tanggapan Responden Tentang Harga	58
4.6	Jumlah Data Persentase Tanggapan Responden Tentang Kepuasan	60
4.7	Case Processing Summary	62
4.8	Reliability Statistics	62
4.9	Item Total Statistics	62
4.10	Case Processing Summary	63
4.11	Reliability Statistics	63
4.12	Item-Total Statistics	64
4.13	Case Processing Summary	64
4.14	Reliability Statistics	65
4.15	Item-Total Statistics	65

4.16	Case Processing Summary	65
4.17	Reliability Statistics	66
4.18	Item-Total Statistics	66
4.19	Analisis Linear Berganda	67
4.20	Uji Parsial (Uji t)	68
4.21	Uji Simultan (Uji f)	70
4.22	Koefisien Determinasi (R^2)	71



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	NAMA GAMBAR	HALAMAN
1.1	Grafik Paket Pekerjaan PT. Putra Mataniari Haz Kota Medan Tahun 2018-2022	5
2.1	Kerangka Berpikir	34
4.1	Logo PT. Putra Mataniari Haz Kota Medan	49
4.2	Struktur Organisasi	51



DAFTAR PUSTAKA

- Christono, A.B (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics & Business*. Vol. 8 No. 1 Januari-Juni 2019. ISSN: 2302-8025.
- Handayani, Tri Hastuti. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Solo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kotler, Philip. (1994). Manajemen Pemasaran edisi 5, jilid 1. Alih Bahasa Jaka Wasana. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2015). Marketing An Introducing Prentice Hall Twelfth. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2001). Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1. Alih Bahasa: Damos Sihombing, Dkk. Jakarta. Erlangga.
- Lestari, Anik A. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap *Word of Mouth* dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Time Zone Plaza Surabaya). *Buletin Ekonomi* Vol. 11, No. 1 April 2013 (1-86).
- Ruslim, Tommy Setiawan dan Rahardjo Mukti. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Segi Harga dan Kualitas Pelayanan pada Restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Volume 2, Nomor 1, Maret 2016.
- Stanton, William J. (2012). Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa: Yohanes Lamarto, Jakarta : Erlangga.

- Sari, Roza Maya dan Kurnia Efry. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Tuntungan Indah Lestari Raya Medan. Seminar Nasional Royal (SENAR) 2018. September 2018. hlm. 451 – 454. ISSN 2622-6510.
- Sumitro, Yanus. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rs. Bhakti Rahayu Surabaya. Majalah Ekonomi Issn No. 1411-9501 Vol. XXIII.
- Setyo, Edwin. (2017). Manfaat Kepuasan Konsumen. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono, F, G Candra dan D. Adriana. 2008. Pemasaran Strategi. cetakan ke 1. Yogyakarta: penerbit Andi.
- Tjiptono, F,G Candra. 2012. Manajemen Pemasaran Lanjutan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- wulansari, R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi Efektif, Vol 2, No.4: 563.
- Yoeti, Oka A. 2012. Kepuasan konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Yulianti (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Papa Ong di Kota Makassar. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.