

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TIKET.COM DI SURABAYA**



Oleh:

FARHANS ROFIANDI MUHARRAM

NPM : 17.1.02.10950

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TIKET.COM DI SURABAYA**



Oleh:

FARHANS ROFIANDI MUHARRAM

NPM : 17.1.02.10950

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TIKET.COM DI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Diajukan Oleh :

Farhans Rofiandi Muharram

NPM : 17.1.02.10950

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TIKET.COM
DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

FARHANS ROFIANDI MUHARRAM
NPM : 17.1.02.10950

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 5 Mei 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing



Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **FARHANS ROFIANDI MUHARRAM**

N.P.M : **17.1.02.10950**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TIKET.COM DI SURABAYA**

Dan dimajukan untuk di uji pada tanggal **5-Mei-2021** ,adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 5 Mei 2021

Yang membuat Laporan,



Farhans Rofiandi Muharram

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Farhans Rofiandi Muharram
Npm : 17.1.02.10950
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 28-April-1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Griya Surya Asri A7/17 Candi, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Iwan Suwandi
Alamat Rumah/Telepone : Griya Surya Asri A7 No 17 Candi Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepone : Jl. Manyar Kertoarjo V No.2 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Unit Pasar Blauran Baru

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Gelam 2 Di : Sidoarjo Tahun 2005-2011
2. Tamat SMP Negeri 2 Candi Di Sidoarjo Tahun 2012-2014.
3. Tamat SMK Antartika 1 Di : Sidoarjo Tahun 2015-2017.
4. Pendidikan Tinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat Dengan Sebenarnya

Farhans Rofiandi Muharram

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas berkat serta karunia-Nya sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi pada penelitian ini, yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tiket.com Di Surabaya” skripsi ini disusun untuk persyaratan kelulusan dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) dengan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Penulis menyadari jika tanpa adanya pihak-pihak yang mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini maka tidak dapat selesai. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si, Ak, CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Serta Alih Jenjang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah meluangkan waktu dengan kesabaran pada saat membimbing saya.
4. Seluruh Dosen yang telah memberikan dan mengajarkan saya ilmu yang sangat bermanfaat kepada saya.
5. Kepada semua karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah membantu dalam perkuliahan saya.
6. Kedua Orang Tua saya yang telah mendidik dan membesarkan saya dengan tulus dan penuh kasih sayang.

7. Saudara saya yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Maka diharapkan saran dan kritik untuk skripsi ini agar dapat membangun

Surabaya, 28 Februari 2021

Farhans Rofiandi Muharram



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUANTEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teoritis	9
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	12
2.2.3 Survei Kepuasan Pelanggan	13
2.2.4 Kualitas Pelayanan	13
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.6 Pengertian Harga	18
2.2.7 Peranan Harga	19
2.2.8 Tujuan Penetapan Harga.....	20
2.2.9 Indikator Harga.....	21
2.2.10 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2.11 Kerangka Pemikiran	23
2.3 Pengembangan Hipotesis	24
2.3.1 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	24
2.3.2 Harga dan Kepuasan.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Objek Penelitian.....	25
3.1.1 Jenis Penelitian	25
3.1.2 Gambaran Dari Objek Penelitian.....	25
3.1.3 Teknik Pengembalian Sampel.....	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3 Variabel dan Definisi Oprasional Variabel	27
3.3.1 Variabel Dependen	27
3.3.2 Variabel Independen.....	28

3.3.3 Harga	30
3.3.4 Instrumen Penelitian	31
3.3.5 Pengukuran Variabel	32
3.4 Teknik Analisis Data	33
3.4.1 Uji Instrumen.....	33
3.4.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.4.3 Analisis Regresi Berganda	36
3.5.4 Uji Kelayakan Modal	36
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Penelitian	39
4.1.1 Deskripsi Menurut Usia.....	39
4.1.2 Deskripsi Menurut Jenis Kelamin	40
4.1.3 Deskripsi Menurut Pendidikan	40
4.1.4 Deskripsi Menurut Pekerjaan	41
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	42
4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan	42
4.2.2 Analisis Harga	44
4.2.3 Analisis Kepuasan Pelanggan.....	46
4.2.4 Uji Validitas.....	50
4.2.5 Uji Reliabilitas	51
4.2.6 Analisis Linier Berganda	51
4.2.7 Uji Asumsi Klasik	52
4.2.7.1 Uji Normalitas	52
4.2.7.2 Uji Multikolinieritas	53
4.2.7.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.2.8 Pendekatan Grafik	55
4.2.9 Uji Kelayakan Modal (F).....	56
4.2.10 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	57
4.2.11 Pengujian Hipotesis (t)	57
4.3 Pembahasan.....	58
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
BAB 5 PENUTUP	60
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Keterbatasan	62
5.3 Saran.....	63
JADWAL PENELITIAN	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Jumlah Transaksi Tiket.com	2
2. Jumlah Pemesanan Tiket.com	3
3. Kisi-Kisi Instrumen	31
4. Kriteria Jawaban Konsumen	32
5. Interval Kelas	33
6. Karakteristik Usia	39
7. Karakteristik Jenis Kelamin	39
8. Karakteristik Pendidikan	40
9. Karakteristik Pekerjaan	41
10. Hasil Frekuensi Kualitas Pelayanan	43
11. Hasil Frekuensi Harga	45
12. Hasil Frekuensi Kepuasan Pelanggan	47
13. Hasil Uji Validitas	49
14. Hasil Uji Reabilitas	50
15. Hasil Linear Berganda	51
16. Hasil Uji Normalitas	53
17. Hasil Uji Multikolinearitas	53
18. Hasil Uji F	56
19. Hasil Uji R ²	57
20. Hasil Uji t	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Rerangka Penelitian Konseptual	23
2. Uji Heteroskedastitas	54
3. Uji Pendekatan Grafik.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Tabulasi Hasil Kualitas Pelayanan.....	66
2. Tabulasi Hasil Harga.....	68
3. Tabulasi Hasil Kepuasan Pelanggan	71
4. Frekuensi Tabel.....	73
5. Frekuensi Kualitas Pelayanan	75
6. Frekuensi Harga	76
7. Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	77
8. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	80
9. Uji Validitas Harga	81
10. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	82
11. Surat Tugas.....	90
12. Kartu Konsultasi.....	91
13. Surat Pernyataan.....	92
14. Berita Acara	93
15. Sertifikat.....	94
16. Surat Bebas Plagiasi.....	95