

Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kwik Kian Gie School of Business

di Sunter, Jakarta Utara

Oleh :

Nama : Dicky

NIM : 23140216

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Maret 2018

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business di Sunter, Jakarta Utara

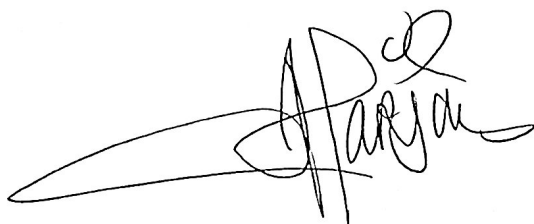
Diajukan Oleh

Nama : Dicky

NIM : 23140216

Jakarta, 12 Desember 2017

Disetujui Oleh :



(Lily Harjati, Ir, M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan pertolonganNya yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam upaya untuk menyusun laporan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Lily Harjati, SE., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan kepada penulis.
2. Seluruh dosen dan staf pengajar Institut Bisnis dan Informatik Kwik Kian Gie yang telah memberikan pengajaran dan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
4. Teman-teman yang mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Keluarga penulis yang memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan memiliki keterbatasan baik isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Pada akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan serta masukan bagi penelitian skripsi selanjutnya.

Jakarta, April 2018

Penulis

ABSTRAK

Dicky 23140216 / 2017 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business di Sunter, Jakarta Utara /Pembimbing : Lily Harjati, Ir, M.M.

Dengan semakin berkembangnya zaman, perguruan tinggi semakin diperhatikan oleh masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa mengakibatkan perguruan tinggi harus melakukan perubahan. Dalam menghadapi persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat, kepuasan mahasiswa menjadi prioritas utama bagi perguruan tinggi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan, teori harga dan teori kepuasan pelanggan. Terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Terdapat empat dimensi yang mempengaruhi harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, kesesuaian harga dengan manfaat dan daya saing harga. Terdapat tiga dimensi kepuasan yaitu overall satisfaction, willingness to recommend dan confirmation of expectation.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dengan menyebarkan kepada 100 responden yang merupakan konsumen Kwik Kian Gie School of Business. Alat ukur dalam penelitian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda, alat bantu yang digunakan adalah SPSS 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah wanita dengan tahun angkatan 2014 dan jurusan manajemen. Berdasarkan analisis regresi linear berganda didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif dari kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan presentasi rata-rata kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan yang netral. Artinya kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business



ABSTRACT

Dicky 23140216/2017 / The Effect of Service Quality and Price on Kwik Kian Gie School of Business Student Satisfaction at Sunter, North Jakarta / Advisor: Lily Harjati, Ir, M.M.

With the development of the era, universities are increasingly being noticed by the public. The public demand for quality-oriented service users leads universities to make changes. In the face of increasingly intense competition among universities, student satisfaction is a top priority for universities.

The theory used in this research is service quality theory, price theory and customer satisfaction theory. There are five dimensions that affect the quality of service that is tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. There are four dimensions that affect the price of the affordability of prices, the suitability of prices with quality, the suitability of prices with benefits and price competitiveness. There are three dimensions of satisfaction that is overall satisfaction, willingness to recommend and confirmation of expectation.

The method of research in this study is non probability sampling by collecting data through questionnaires by distributing to 100 respondents who are consumers Kwik Kian Gie School of Business. The measuring instrument in the research is the validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression test, the tool used is SPSS 23.0.

The results showed that the largest number of respondents were women with year 2014 and management majors. Based on multiple linear regression analysis, it is found that there is significant and positive influence from service quality and price to customer satisfaction.

The study concludes that overall the quality of service and price has an effect on customer satisfaction, with an average presentation of service quality, price and neutral customer satisfaction. This means that the quality of service and price affects Kwik Kian Gie School of Business students



DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Batasan Penelitian.....	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Landasan Teori	



© Hak cipta dimiliki IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
 SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Definisi Layanan.....	9
2. Karakteristik Layanan.....	10
3. Kategori Layanan	11
4. Definisi Kualitas Layanan	13
5. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	15
6. Dimensi Kualitas Layanan.....	16
7. Definisi Harga	17
8. Strategi Penetapan Harga.....	19
9. Hubungan Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	22
10. Dimensi Harga	24
11. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	26
12. Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan	28
13. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
14. Dimensi Kepuasan Pelanggan	30
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Pemikiran	35
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	38
B. Desain Penelitian	38
C. Variabel Penelitian	40
D. Teknik Pengumpulan Sampel.....	43
E. Teknik Pengambilan Data	43
F. Teknik Analisis Data	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB IV ANALISIS & PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	54
B. Analisis Deskriptif	
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji Reliabilitas	58
3. Profil Responden	59
4. Analisis Variabel	61
5. Uji Asumsi Klasik	67
C. Analisis Hasil Penelitian	
1. Analisis Regresi Berganda.....	70
a. Uji Keberartian Model (Uji f).....	71
b. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)	71
c. Uji Koefisien Determinasi	72
D. Pembahasan	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	78
Daftar Pustaka	80
Lampiran.....	82

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Perkembangan Perguruan Tinggi di Jakarta Tahun 2013-2015.....	1
Tabel 1.2	: Perbandingan Akreditasi Program Studi Antar Perguruan Tinggi	2
Tabel 1.3	: Perbandingan Biaya Pendidikan Antar Perguruan Tinggi Tahun 2017.....	4
Tabel 1.4	: Perbandingan Jumlah Mahasiswa Antar Perguruan Tinggi Tahun 2012-2016	5
Tabel 2.1	: The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction	32
Tabel 2.2	: Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta	33
Tabel 2.3	: Academic Service Quality as Determinant of Student Satisfaction.....	34
Tabel 3.1	: Dimensi dan Butir Pertanyaan Kualitas Layanan	40
Tabel 3.2	: Dimensi dan Butir Pertanyaan Harga	42
Tabel 3.3	: Dimensi dan Butir Pertanyaan Kepuasan	42
Tabel 3.4	: Tabel Autokorelasi.....	51
Tabel 4.1	: Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan	56
Tabel 4.2	: Pengujian Validitas Harga	57
Tabel 4.3	: Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.4	: Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.5	: Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.6	: Persentase Responden berdasarkan Tahun Angkatan.....	61

© Hak cipta dan hak milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.7	: Persentase Responden berdasarkan Jurusan	61
Tabel 4.8	: Skor Rata-Rata Kualitas Layanan	61
Tabel 4.9	: Skor Rata-Rata Harga	65
Tabel 4.10	: Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.11	: Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.12	: Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.13	: Uji Autokorelasi.....	70
Tabel 4.14	: Uji Keberartian Model (Uji f)	71
Tabel 4.15	: Uji Signifikansi Koefisiensi (Uji t)	71
Tabel 4.16	: Uji Koefisien Determinasi	73

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1	: Uji Heteroskedastisitas.....	69

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pra Kuesioner	82
Lampiran 2	: Data Pra Kuesioner Kualitas Layanan.....	84
Lampiran 3	: Data Pra Kuesioner Harga	85
Lampiran 4	: Data Pra Kuesioner Kepuasan Pelanggan	86
Lampiran 5	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Pra Kuesioner.....	87
Lampiran 6	: Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 7	: Data Kuesioner Profil Responden	92
Lampiran 8	: Data Kuesioner Kualitas Layanan	95
Lampiran 9	: Data Kuesioner Harga	98
Lampiran 10	: Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	101
Lampiran 11	: Tabel Frekuensi Profil Responden	104
Lampiran 12	: Tabel Frekuensi Kualitas Layanan	105
Lampiran 13	: Tabel Frekuensi Harga	110
Lampiran 14	: Tabel Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	112
Lampiran 15	: Tabel Hasil Uji Asumsi Klasik.....	113
Lampiran 16	: Tabel Hasil Analisis Regresi	115

© Hak ciptaan milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.