

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DAGADU
DJOKDJA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Nama: I Made Ryandiva Yana

NPM: 200325650

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DAGADU DJOKDJA



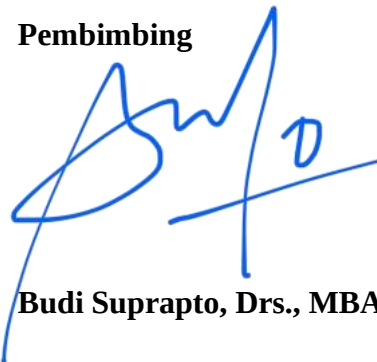
Disusun oleh:

Nama: I Made Ryandiva Yana

NPM: 200325650

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Budi Suprpto, Drs., MBA., Ph.D.

6 Mei 2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DAGADU DJOKDJA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

I MADE RYANDIVA YANA

NPM : 200325650

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

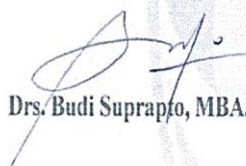
Pada tanggal 11 Juni 2024

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

Susunan Panitia Penguji

Ketua Penguji


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D

Anggota Panitia Penguji


Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.


Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc

Yogyakarta, 20 Juni 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D
FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DAGADU DJOKDJA

Merupakan benar hasil karya saya sendiri. Segala bentuk tulisan, pernyataan, dan kutipan yang bersumber dari tulisan maupun bacaan yang bersumber dari hasil orang lain telah dicantumkan ke dalam skripsi ini. Jika dikemudian hari terdapat adanya plagiasi pada penelitian skripsi ini maka, gelar dan ijazah yang saya dapatkan dinyatakan batal dan saya akan kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 6 Mei 2024

Yang Menyatakan



I Made Ryandiva Yana

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan merampungkan penelitian ini dengan baik. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan” ini dilakukan sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis mengetahui bahwa penelitian skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bimbingan, dukungan, dan bantuan dari seluruh pihak. Maka dari itu, pada bagian ini penulis akan memberikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, mendukung, dan memberikan doa dalam penyelesaian penelitian ini, antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat diberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini.
2. Seluruh dosen, staf dan seluruh karyawan Universitas Atma Jaya Yogyakarta terkhusus pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pembelajaran dan pengalaman pada penulis ketika peneliti menjalankan masa studi.
3. Bapak Budi Suprpto, Drs., MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengetahuan, mendampingi, memberi masukan, dan membantu dengan sabar dalam melakukan penyusunan penelitian sehingga penulis bisa menyusun dan menyelesaikan penelitian dengan baik dan tepat waktu.
4. Keluarga saya tercinta, Bapak I Ketut Nuryana, Ibu Ni Ketut Kariasih, dan kakak saya Ni Putu Yumika Mirah Pertiwi yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan baik secara moral maupun materi sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi dan penelitian ini di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Saudara saya I Kadek Suryanata, Ni Kadek Yosi Susila Yanti, dan Ni Komang Ratna Sintia Dewi yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

6. Ni Komang Triska Pebiyanthi yang telah selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
7. Teman-teman Jibaku “Kost Podjo” Kentung, Eko, Deva, Dedek, Krisna, Aditya, Dewa, dan Holger yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
8. Teman-teman “Kudeta” Iven, Riko, Erwin, Agung, Rano, Rino yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
9. Teman-teman bimbingan bapak Budi Suprpto yang telah saling mendukung dan berjuang bersama dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah bersedia dalam mengisi kuesioner penelitian ini.
11. Seluruh teman dan keluarga besar penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Penulis



I Made Ryandiva Yana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat praktis	5
1.5 Sistematika Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	7
2.1 Kualitas pelayanan.....	7
2.2 Harga.....	8
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4 Penelitian Terdahulu	11
2.5 Pengembangan Hipotesis	22
2.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	22
2.5.2 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	23
2.6 Model Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Subjek Penelitian.....	26
3.4 Populasi dan Sampel.....	26

3.4.1	Populasi.....	26
3.4.2	Sampel	26
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6	Metode Pengukuran Data.....	30
3.7	Metode Pengujian Instrumen.....	31
3.7.1	Validitas	31
3.7.2	Reliabilitas	32
3.8	Teknik Analisis Data.....	32
3.9	Metode Analisis Data	33
3.9.1.	Uji R-square	33
3.9.2.	Uji F-square	33
3.10	Uji Hipotesis.....	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Analisis Profil Responden.....	35
4.1.1.	Profil Responden berdasarkan Usia.....	35
4.1.2.	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2	Analisis Data.....	36
4.2.1.	<i>Analisis Structural Equation Modelling – Partial Least Square</i> (SEM – PLS).....	36
4.2.2.	Outer Model.....	37
4.2.3.	Inner Model	40
4.2.4.	Uji Hipotesis	41
4.3	Pembahasan	43
4.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ...	43
4.3.2.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.4	Perbandingan Jurnal Utama dengan Penelitian saat ini	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.1.1.	Kesimpulan Profil Responden	47
5.1.2.	Kesimpulan Uji Hipotesis.....	47
5.2	Implikasi Manajerial.....	48
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	49
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN		53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	24
Gambar 4. 1 Model Structural	37
Gambar 4. 2 Outer Model	38
Gambar 4. 3 Model Struktural (Bootstrapping Calculation).....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3. 2 Skala Likert	30
Tabel 4. 1 Profil Responden berdasarkan Usia	35
Tabel 4. 2 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 3 Nilai Outer Loadings (Loading Factors)	38
Tabel 4. 4 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	39
Tabel 4. 5 Nilai Cross Loadings.....	39
Tabel 4. 6 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	40
Tabel 4. 7 Nilai R-Square.....	40
Tabel 4. 8 Nilai F-Square	41
Tabel 4. 9 Path Coefficients	42
Tabel 4. 10 Perbandingan Jurnal Utama dengan Penelitian saat ini.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: JURNAL UTAMA
LAMPIRAN II	: KUESIONER
LAMPIRAN III	: JAWABAN KUESIONER
LAMPIRAN IV	: HASIL ANALISIS DATA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DAGADU DJOKDJA

Disusun oleh:
I Made Ryandiva Yana

Pembimbing:
Budi Suprpto, Drs., MBA., Ph.D.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma
Jaya Yogyakarta, Jalan Babarsari 43 – 44, Daerah Istimewa Yogyakarta.

ABSTRAK

Era globalisasi dan teknologi saat ini dapat memberikan dampak yang cukup besar bagi suatu bisnis, dengan hal ini menyebabkan para pelaku bisnis mulai berlomba-lomba untuk memperebutkan pangsa pasar dari kompetitor bisnis yang sejenis seperti yang mereka miliki. Oleh karena itu, para pelaku bisnis harus memikirkan strategi yang akan digunakan untuk menciptakan suatu kepuasan pelanggan pada bisnis yang mereka jalankan. Saat ini menerapkan layanan yang berkualitas tinggi adalah langkah penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu harga bisa dijadikan salah satu faktor dalam mencerminkan kepuasan pelanggan terhadap suatu bisnis. Harga yang terlalu tinggi dapat mencegah pembelian, sementara harga yang terlalu rendah dapat menciptakan kesan produk berkualitas rendah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan *purposive sampling* dan data yang didapat dari penyebaran kuesioner menggunakan *google form* yaitu sebesar 153 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Dagadu Djokdja.

Keyword: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan