

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Prodia Surakarta)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Tugas & Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis**

Disusun Oleh :

GALIH TITIS PAMUNGKAS

B 100 140 328

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada
Laboratorium Klinik Prodia Surakarta)**

Yang ditulis oleh :

Nama : GALIH TITIS PAMUNGKAS

NIM : B 100 140 328

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 20 Juni 2019

Pembimbing



(Ir. Irmawati, SE., MM.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Syamsudin, M.M)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **GALIH TITIS PAMUNGKAS**
NIM : **B100140328**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Prodia Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juni 2019

Yang Membuat Pernyataan,

GALIH TITIS PAMUNGKAS

MOTTO

- Bukanlah orang-orang yang paling baik dari pada kamu siapa yang meninggalkan dunianya karena akhirat, dan tidak pula meninggalkan akhiratnya karena dunianya, sehingga ia dapat kedua-duanya semua. Karena di dunia itu menyampaikan akhirat. Dan jangankah kamu jadi memberatkan atas sesama manusia.

(H.R Muslim)

- Kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.

(Robert K. Cooper)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya hingga terselesaikan skripsi ini, kupersembahkan untuk:

- ❖ Rasulullah SAW semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
- ❖ Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan Motivasi Kerja dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia.
- ❖ Teman-teman jurusan Ekonomi Manajemen yang telah menjadi rekan menyenangkan selama penulisan menuntut ilmu di FE UMS.
- ❖ Pihak-pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

ABSTRAK

GALIH TITIS PAMUNGKAS. B100140328. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Prodia Surakarta). Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan, harga, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi ini adalah para pelaku yang pernah berobat pada Laboratorium Klinik Prodia Surakarta yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 konsumen. Teknik pengambilan sampel digunakan *convenience atau accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel non-probabilitas dimana subyek dipilih secara bebas. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer diperoleh dari pengumpulan data melalui metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan adalah (1) uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), (2) Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas) dan (3) Uji Hipotesis (analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan R²).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t menunjukkan bahwa nilai hasil dari thitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,713, variabel Harga sebesar 6,553 dan variabel Promosi sebesar 3,947 dan nilai ttabel = 1,985, ini berarti bahwa thitung > ttabel maka H₀ ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan secara individu. Berdasarkan uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 467,562, angka tersebut berarti Fhitung lebih besar daripada Ftabel sehingga keputusannya menolak H₀. dengan demikian secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi signifikan mempengaruhi kepuasan Loyalitas Pelanggan. .

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kepuasan Loyalitas.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the effect of service quality, price, and promotion significantly influence customer satisfaction. The research method uses a type of quantitative research. This population is the perpetrators who have treated at the Prodia Surakarta Clinical Laboratory whose numbers are not known for certain. The sample used in the study was 100 consumers. The sampling technique is convenience or accidental sampling, which is a non-probability sampling technique in which subjects are freely chosen. Data collection techniques using primary data obtained from data collection through the questionnaire method. Data analysis techniques used were (1) instrument test (validity and reliability test), (2) Classical Assumption Test (normality, multicollinearity, heteroscedasticity) and (3) Hypothesis Test (multiple linear regression analysis, t test, F test and R²).

The results showed that the t test showed that the value of the variable Service Quality variable was 4.713, the Price variable was 6.553 and the Promotion variable was 3.947 and the value of t table = 1.985, this means that $t_{count} > t_{table}$ was H_0 so that there was a significant effect Price and Promotion of Customer Loyalty individually. Based on the F test, the value of F_{count} is 467,562, this number means that F_{count} is greater than F_{table} , so the decision rejects H_0 . thus simultaneously the variable Quality of Service, Price and Promotion significantly affects the satisfaction of Customer Loyalty.

Keywords: *Service Quality, Price, Promotion and Loyalty Satisfaction*

KATA PENGATAR



Assalamu'alaikumWr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Prodia Surakarta)**” dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, bimbingan, petunjuk, ridho dan kasih sayangmu yang takhenti-hentinya engkau limpahkan kepadaku.
2. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Syamsyudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, SE, MS.i Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Ir. Irmawati, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
7. Seluruh staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kelancaran proses administrasi maupun informasi selama kuliah dan skripsi ini.
8. Teman-teman Manajemen jurusan pemasaran angkatan 2013 yang saling memotivasi dan memberikan semangat selama menimba ilmu di UMS.

Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas dukungannya dan bantuan yang tulus serta doa yang diberikan penulis selama ini demi kelancaran dalam pembuatan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Surakarta, 20 Juni 2019

Penulis

Galih Titis Pamungkas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kepuasan Konsumen	9
B. Kualitas Pelayanan	11
C. Harga	12

	D. Promosi	15
	E. Penelitian Terdahulu.....	17
	F. Kerangka Pemikiran	18
	G. Hipotesis	19
BAB III	METODE PENELITIAN.....	22
	A. Jenis Penelitian	22
	B. Populasi dan Sampel.....	22
	C. Data dan Sumber Data.....	24
	D. Teknik Pengumpulan Data	24
	E. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	25
	F. Metode Analisis Data	26
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
	A. Deskripsi Responden	32
	B. Analisis Data.....	34
	C. Pembahasan	48
BAB V	PENUTUP.....	55
	A. Kesimpulan	55
	B. Saran-Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden	33
Tabel 4.3	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden	33
Tabel 4.4	Rangkuman validitas instrumen Kualitas Pelayanan (X1)	35
Tabel 4.5	Rangkuman Validitas Instrumen Harga (X2)	35
Tabel 4.6	Rangkuman Validitas Instrumen Promosi (X3).....	36
Tabel 4.7	Rangkuman Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y)	36
Tabel 4.8	Hasil Reliabilitas	37
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Normalitas	38
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Multikolinieritas	39
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4.12	Rekapitulasi Regresi Linier Berganda	41
Tabel 4.13	Uji t	42
Tabel 4.14	Uji F	46
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
-------------------------------------	----