

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
JASA FUMIGASI DI CV. CAHAYA PRATAMA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

FIRDA AMELIA

NPM : 18420061

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firda Amelia

NPM : 18420061

Alamat : Jl. Kendung Rejo 6/19 Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Fumigasi di CV. Cahaya Pratama ”** bebas plagiat.

Surabaya, 31 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Firda Amelia
NPM : 18420061

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA FUMIGASI
DI CV. CAHAYA PRATAMA SURABAYA

Diajukan Oleh :

Firda Amelia

NPM : 18420061

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



EVIANAH, SE.,M. SI

Tanggal, Januari 2022

KETUA PROGRAM STUDI



DR. KRISTININGSIH, SE.,M.SI

Tanggal, Januari 2022

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA FUMIGASI
DI CV. CAHAYAPRATAMA SURABAYA

Diajukan Oleh :

Firda Amelia

NPM : 18420061

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

Dosen Pembimbing



Evianah, SE., M. SI.

Ketua Tim Penguji



Drs. Ec Redy Eko Hari Suprpto, MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Indahwati, SE., M. Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal :

Ketua Program Studi



Dr. Kristiningsih, SE., M.SI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta ketabahan maka penulis mampu melakukan penyelesaian skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi ini sebagai suatu persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyampaikan rasa berterima kasih banyak kepada beberapa pihak yang sudah memberi bantuannya atas selesainya skripsi ini. Berikut pihak-pihak yang bersangkutan :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr.Sp. THT-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningish, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Evianah, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan serta mendukung penulis hingga skripsi ini selesai.
5. Ibu Dr. Titik Inayati, SE., MM. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan selama ini.

6. Semua Bapak Ibu Dosen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat serta kesabaran dalam mengajar.
7. Bapak Agus Winarno selaku pimpinan CV. Cahaya Pratama terima kasih banyak telah mengizinkan untuk meneliti dan sebar kuesioner.
8. Ibu, Mas Anton dan Mbak Fani yang selalu memberikan semangat, dukungan serta do'anya. Terima kasih banyak Ibu, Mas Anton dan Mbak Fani maaf Firda belum bisa membalas budi kebaikan yang selalu diberikan selama ini.
9. Alm. Bapak, orang tua terbaik dan tersabar bagi Firda, terima kasih banyak pak atas kasih sayangnya selama 20 tahun ini untuk Firda, Bapak selalu mengajarkan banyak hal, semoga Bapak tenang disana ya di tempatkan di sisi terbaik-Nya, Aamiin.
10. Keluarga besar saya, terima kasih banyak yang telah turut mendoakan Firda untuk kelancaran skripsi ini dan selalu memberikan support.
11. Sahabat saya Putri Ajeng Fernanda, Cicilia Sandra Efendi, Indah Ratnasari, dan Rizky Ananda Putri. Terima kasih ya selalu membantu, menghibur, dan support dalam keadaan apapun, semoga kita sukses bareng ya kedepannya. Aamiin
12. Seluruh karyawan CV. Cahaya Pratama yang bersedia membantu melancarkan skripsi saya, terima kasih.
13. Semua teman saya seangkatan 2018 terima kasih telah berbagi ilmu selama kuliah hingga skripsi ini selesai.

14. Icha manajemen kelas pagi, terima kasih, maaf yang selalu tak repotin buat bantuin skripsiku.
15. Calon ku Ervan Andri Pradana, terimakasih ya udah support aku selama ini, dan selalu bantuin dalam menyelesaikan skripsi aku.
16. Dan yang terakhir buat aku, terima kasih banyak karena sudah kuat dan mampu bertahan sampai sejauh ini.

Penulis sadar penyusunan penulisan ini masih terpaut jauh dari kesempurnaan dan berharap terdapatnya masukan mencakup saran maupun kritik yang sifatnya membangun guna menyempurnakannya.

Surabaya, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	7
-------------------------	---

2.1.1	Pemasaran	7
2.1.2	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3	Jasa.....	19
2.1.4	Kualitas Pelayanan	21
2.1.5	Harga.....	24
2.1.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.7	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2	Penelitian Sebelumnya	28
2.3	Hipotesis	30
2.4	Model Analisis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Populasi dan Sampel	32
3.3	Identifikasi Variabel.....	34
3.4	Definisi Variabel.....	34
3.5	Jenis dan Sumber Data	36
3.6	Pengukuran Data	37
3.7	Prosedur Pengumpulan Data.....	38
3.8	Teknik Analisa Data.....	39
3.9	Analisis Regresi Linier Berganda	41

3.10	Pengujian Hipotesis.....	43
------	--------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	48
4.2	Deskriptif Hasil Penelitian.....	49
4.3	Analisis Inferensial.....	59
4.4	Pengujian Model dan Hipotesis	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	70
5.3	Keterbatasan Penelitian	71

DAFTAR PUSTAKA	72
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Variabel	34
Tabel 4.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Identitas Responden berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Identitas Responden berdasarkan Lama Bekerja	50
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.5 Variabel Harga	55
Tabel 4.6 Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.10 Hasil Uji F	63
Tabel 4.11 Hasil Uji T	64
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	31
Gambar 3.1 Kurva Distribusi1	44
Gambar 3.2 Kurva Uji Parsial (Uji T)	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	75
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	79
Lampiran 4 Hasil Uji Variabel	81
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Reliability	82
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	83
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis F dan Uji T	84
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
Lampiran 9 Tabel Pengujian Nilai F dan T	105

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA FUMIGASI DI CV.
CAHAYA PRATAMA SURABAYA**

Firda Amelia
Mahasiswa

Email : firdaamelia.fa26@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan serta harga kepada kepuasan pelanggan menggunakan jasa fumigasi di CV. Cahaya Pratama Surabaya. Penggunaan metode pada kegiatan meneliti ini yakni kuantitatif. Dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada 30 responden. Teknik yang dipakai pada pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*, sementara Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini yakni menganalisis regresi linier berganda berbantuan SPSS 20` dalam mengolah data.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan maupun harga membawa pengaruhnya yang signifikan kepada rasa puas konsumen menggunakan jasa fumigasi di CV. Cahaya Pratama Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA FUMIGASI DI CV.
CAHAYA PRATAMA SURABAYA**

Firda Amelia

Mahasiswa

Email : firdaamelia.fa26@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to prove significantly the effect of service quality and price on customer satisfaction using fumigation services at CV. Cahaya Pratama Surabaya. The method used in this research is quantitative. By using questionnaires to 30 respondents. The technique used in sampling is purposive sampling, while the data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis with the help of SPSS 20` in processing the data.

The results showed that service quality and price had a significant effect on customer satisfaction using fumigation services at CV. Cahaya Pratama Surabaya.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction