

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PANDU  
LOGISTIK ANJASMORO SEMARANG**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Wahid Hasyim

Disusun oleh:

**CANDRA ANUGRAH  
NIM 131010487**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WAHID HASYIM  
SEMARANG  
2019**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Candra Anugrah  
Nomor Induk Mahasiswa : 131010487  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pandu Logistik Anjasmoro Semarang

## SUSUNAN DEWAN PENGUJI

### 1. Dosen Penguji I



Hasan, SE, M.Sc  
NPP. 03.05.1.0125

### 1. Dosen Pembimbing I



Nanang Yusroni, SE, M.Si  
NPP.03.05.1.0131

### 2. Dosen Penguji II



Yulekhah Ariyanti SE.MM  
NPP:03.05.1.0132

### 2. Dosen Pembimbing II



Yulekhah Ariyanti SE.MM  
NPP:03.05.1.0132

Semarang, 27 Februari 2019

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Khanifah, SE, M.Si., Akt  
NPP: 03.05.1.0130

## PERNYATAAN ORISINALITAS


Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Penyusun : Candra Anugrah  
Nomor Induk Mahasiswa : 131010487  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pandu Logistik Anjasmoro Semarang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan Programming yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Wahid Hasyim Semarang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

27 Februari 2019  
Tanda tangan,  
  
Candra Anugrah  
NIM. 131010487

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Ilmu itu lebih baik dari pada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan. “

(Ali bin Abi Thalib)

### PERSEMBAHAN:

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini aku persembahkan untuk:

- ❖ Orang tua, keluarga besar, sahabat-sahabat saya yang telah mendoakan dan memberikan dukungan, serta yang selalu memberikan semangat kepada saya.
- ❖ Almamater Unwahas.

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Pandu Logistik Anjasmoro Semarang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen sebagai variabel dependen, kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel independen.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Accidental Sampling. Metode Accidental Sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai pada saat memanfaatkan jasa pengiriman Pandu Logistik Anjasmoro Semarang sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, penyebaran kuesioner dan melakukan observasi. Data diolah melalui teknik analisis regresi linear berganda, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis meliputi uji koefisien determinasi, uji-t dan uji-F.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh positif variabel kualitas pelayanan terlihat dari nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,266 artinya bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk kualitas pelayanan akan diikuti terjadi kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,266. Pengaruh positif variabel harga terlihat dari nilai koefisien harga sebesar 0.425 yang menyatakan bahwa apabila terjadi kenaikan 1 skor untuk harga akan diikuti dengan terjadi kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0.425.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to examine the effect of service quality and price on customer satisfaction in the company Pandu Logistik Anjasmoro Semarang. The variables used in this study were consumer satisfaction as the dependent variable, service quality and price as independent variables.*

*Sampling in this study used accidental sampling. Accidental Sampling method is a technique of determining the sample by choosing who happened to be present or encountered when using Pandu Logistics shipping service as a research sample. Data were collected by conducting interviews, distributing questionnaires and making observations. Data was processed through multiple linear regression analysis techniques, descriptive statistical tests, classic assumption tests and hypothesis tests include test coefficient of determination, t-test and F-test.*

*The results of this study indicate that partially the service quality and price variables have a positive and significant influence on customer satisfaction and simultaneously the variables have a significant effect on customer satisfaction. The positive influence of service quality variables can be seen from the service quality coefficient value of 0.266, which means that every increase in 1 score for service quality will be followed by an increase in consumer satisfaction of 0.266. While the positive effect of the price variable can be seen from the price coefficient of 0.425 which states that if there is an increase of 1 score for the price it will be followed by an increase in customer satisfaction of 0.425.*

*Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan kurnia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pandu Logistik Anjasmoro Semarang”. Tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Strata Satu (S1) pada Universitas Wahid Hasyim Semarang. Penulis sadar dengan sepenuh hati akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis yang masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya skripsi ini.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selesainya skripsi ini terutama kepada:


1. Bapak Prof. Dr. H. Mahmutarom HR. SH., MH, selaku Rektor Universitas Wahid Hasyim Semarang.
2. Ibu Khanifah, SE.M.Si., Akt., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wahid Hasyim Semarang.
3. Bapak Nanang Yusroni, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Wahid Hasyim Semarang.
4. Bapak Nanang Yusroni, SE., M.Si., dan Ibu Yulekhah Ariyanti SE.MM., selaku dosen pembimbing I dan II yang senantiasa memberikan bimbingan dengan sabar dan pengarahan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih karena telah banyak membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini dan atas ilmu yang kalian berikan.

6. Kepada Pimpinan Pandu Logistik Anjasmoro Semarang beserta para pegawai serta jajarannya yang telah menyetujui tempat penelitian dan membantu dalam penyusunan skripsi ini .
7. Orang tua, keluarga besar, dan sahabat-sahabat tercinta, terima kasih atas dukungan dan semangat hingga terselesainya skripsi ini.
8. Terima kasih pula penulis sampaikan untuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 27 Februari 2019

Penyusun



(Candra Anugrah)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.2.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.2.2. Manfaat Penelitian.....	11
1.3. Sistematika Penulisan.....	12
Bab II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.1.1.Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.1.2 Mengukur Kepuasan Konsumen .....	15

2.1.1.3	Faktor Yang Menentukan Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.1.4	Indikator Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.2	Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.2.2	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	22
2.1.2.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.3	Harga .....	25
2.1.3.1	Pengertian Harga .....	25
2.1.3.2	Penetapan Harga.....	27
2.1.3.3	Tujuan Penetapan Harga .....	28
2.1.3.4	Indikator Harga.....	30
2.2	Penelitian Terdahulu .....	31
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	34
2.4.	Hipotesis .....	35
2.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.4.2.	Pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen.....	36
2.4.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
Bab III METODE PENELITIAN .....		39
3.1	Variabel Penelitian .....	39
3.1.1	Variabel Independen .....	39
3.1.2	Variabel Dependen.....	39

3.2	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
3.3.1	Populasi .....	42
3.3.2	Sampel Penelitian.....	42
3.3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	43
3.4.1	Data Primer .....	43
3.4.2	Data Sekunder .....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6	Skala Pengukuran.....	45
3.7	Metode Analisis Data.....	46
3.7.1	Uji Validitas .....	46
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	47
3.7.3	Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.8.1	Uji Asumsi Klasik Normalitas .....	48
3.8.2	Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas .....	49
3.9	Pengujian Hipotesis.....	50
3.9.1	Uji t (Uji Parsial).....	50
3.9.2	Uji F ( Uji Simultan) .....	52
3.9.3	Koefisien Diterminasi ( $R^2$ ).....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>54</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	54

4.1.1 Sejarah Pandu Logistik Anjasmoro Semarang .....	54
4.1.2 Visi dan Misi PT Pandu Logistik Anjasmoro Semarang .....	58
4.1.2.1 Visi Perusahaan .....	58
4.1.2.2 Misi Perusahaan .....	59
4.1.3 Produk atau Jasa yang dihasilkan .....	59
4.1.3.1 Pandu expres .....	59
4.1.3.2 Pandu Transport .....	60
4.1.3.3 Pergudangan dan Distribusi .....	60
4.1.3.4 Regulated Agents .....	61
4.1.3.5 Pengiriman Internasional .....	62
4.2 Hasil Penelitian .....	62
4.2.1 Analisis Deskriptif Persentase .....	62
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	62
4.2.1.2 Karakteristik Variabel .....	66
4.2.1.2.1 Variabel Kepuasan Konsumen .....	66
4.2.1.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan .....	70
4.2.1.2.3 Variabel Harga .....	76
4.2.1.2.4 Deskriptif Persentase .....	81
4.2.2 Analisis Multivariat .....	82
4.2.2.1 Uji Validitas .....	82
4.2.2.2 Uji Reliabilitas .....	84
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	85
4.2.3.1 Uji Normalitas .....	85

4.2.3.2 Uji Multikolinieritas .....	87
4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	88
4.2.4 Analisis Regresi Berganda.....	90
4.2.5 Uji Hipotesis .....	92
4.2.5.1. Uji Parsial (Uji t) .....	92
4.2.5.2. Uji Simultan (Uji F).....	94
4.2.6 Koefisien Determinasi .....	95
4.3 Pembahasan .....	96
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	96
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	97
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	99
BAB V PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan .....	101
5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian .....	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

.....

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Jasa Pengiriman pada Pandu Logistik Anjasmoro Semarang .....	6
Tabel 1.2 Data Konsumen Yang Menggunakan Jasa Pengiriman Pandu Logistik Anjasmoro Semarang Dalam 1 Tahun Terakhir 2017-2018.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel.3.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	65
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Kesesuaian Harapan .....	67
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Minat berkunjung kembali....	68
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Kesiediaan Merekomendasikan .....	69
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Keandalan .....	71
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Tanggapan .....	72
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Jaminan .....	73
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Empati.....	74
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Tangible .....	75
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Deskriptif Keterjangkuan Harga .....	77

Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Deskriptif Harga Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga.....	78
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Kesesuaian harga dengan kualitas produk .....	79
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Deskriptif Indikator Kesesuaian harga dengan manfaat .....	80
Tabel 4.17 Deskriptif Persentase.....	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Coba Instrumen.....	82
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Uji Coba Reliabilitas Instrumen.....	85
Tabel 4.20 Hasil Uji Mutikolinieritas.....	88
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	91
Tabel 4.22 Hasil Uji Parsial t .....	93
Tabel 4.23 Uji Simultan (Uji F) .....	94
Tabel 4.24 Determinasi Simultan.....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1	Grafik Normal P-P Plot.....	86
Gambar 4.2	Hasil Output SPSS 16 Uji Heteroskedastisitas .....	90

