

ABSTRACT

**INFLUENCE OF SELLING PRICES AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION
(Survey on the Rancamaya Estate in Ciamis City)**

By:

**NILAM DWI CAHYANI
143403105**

Guidance:

**H. Maman Suherman, S.E.,Ak., M.M. CA.
Rani Rahman, S.E., M.Ak.**

The purpose of the research is to know: (1) Selling Prices, Quality of Service and Consumer Satisfaction at the Rancamaya Estate in Ciamis City. (2) Influence of Selling Prices and Service Quality on Consumer Satisfaction at the Rancamaya Estate Housing partially. (3) Influence of Selling Prices and Service Quality on Consumer Satisfaction simultaneously. The method used is descriptive analytical method with survey approach method. The data analysis technique used is multiple regression analysis with an ordinal measurement scale. Hypothesis testing using the F test and t test. Based on the results of the study and the survey results show that (1) Selling Prices are categorized as very good, Service Quality is categorized very well, and Consumer Satisfaction is categorized very well. (2) Partially Selling Prices and Service Quality have a significant influence on Consumer Satisfaction (3) Simultaneously Selling Prices and Service Quality have a significant influence on Consumer Satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Selling Price, Service Quality.

ABSTRAK

PENGARUH HARGA JUAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survey pada Perumahan Rancamaya Estate Kota Ciamis)

Oleh :

**NILAM DWI CAHYANI
143403105**

Dibawah bimbingan :

**H. Maman Suherman, S.E., Ak., M.M. CA.
Rani Rahman, S.E., M.Ak.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Harga Jual, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Perumahan Rancamaya Estate Kota Ciamis. (2) Pengaruh Harga Jual dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Perumahan Rancamaya Estate secara parsial. (3) Pengaruh Harga Jual dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analitis dengan metode pendekatan survey. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan skala pengukuran ordinal. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian dan hasil survey menunjukkan bahwa (1) Harga Jual dikategorikan sangat baik, Kualitas Pelayanan dikategorikan sangat baik, dan Kepuasan Konsumen dikategorikan sangat baik. (2) Secara parsial Harga Jual dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (3) Secara simultan Harga Jual dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci : Harga Jual, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis curah limpahkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat, ridho serta hidayahnya penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Jual dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen” (Survey pada Perumahan Rancamaya Estate Kota Ciamis)** dalam memenuhi gelar sarjana ekonomi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun segi penyajian. Walaupun demikian, penulis berusaha dengan segala upaya untuk menyajikan semaksimal mungkin. Akan tetapi mudah – mudahan skripsi ini memberikan banyak manfaat bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Dalam skripsi ini tidak sedikit hambatan dan tantangan yang penulis hadapi, tetapi semua ini dapat di atasi berkat pengarahan, bantuan dan dorongan dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Orang tua tercinta, Ayahanda Dudun, Papap Nandang Sudrajat, Babeh Nana Heryana serta Ibunda Ariyani Libiasari dan Mama Mariam Irnawati yang selalu mengasihi, menyayangi, mencintai, serta senantiasa memberikan do'a, motivasi dan dorongan baik secara moril maupun materil.

2. Kakak - kakak tersayang, Milzam Nurfadilah dan Mochamad Frendi Andhika, S.Kom yang telah memberikan motivasi serta dukungan baik secara moril maupun materi.
3. Sodara tersayang Ayah Amin, Om Dedi, Tante Lia dan Om Rakhmadian yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Prof. Dr. H. Rudi Priyadi Ir., Ms., selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
5. Bapak Dr. H. Dedi Kusmayadi, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
6. Bapak Dr. Jajang Badruzaman, SE., M.Si., Ak. Selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi dan Selaku wali dosen Akuntansi C 2014.
7. Bapak H. Maman Suherman S.E., Ak., M.M., CA. Selaku Pembimbing I.
8. Bapak Rani Rahman S.E., M. Ak. Selaku Pembimbing II.
9. Seluruh Staf Dosen Pengajar serta Segenap Karyawan di Lingkungan Fakultas Ekonomi, Universitas Siliwangi yang telah membantu penulis selama proses pembelajaran dan keperluan – keperluan akademik lainnya.
10. Rekan – rekan Akuntansi angkatan 2014, terutama Akuntansi C 2014 yang telah bersama – sama berjuang bersama penulis menempuh pendidikan di Universitas Siliwangi.
11. Sahabat – sahabat tersayang Ligar Manganti, Bayu Indra Fadillah, Reza Fajar Kusnira, Aditya Jati Putra, Nada Lestari Mulyana, Ririn Afifatul

Umam, Nur Indah Fitriani, Erlyn Oktaviani, Fadilah Fatimah Zahra dan Ayu Lestari yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan kebaikan yang lebih besar disertai dengan curahan rahmat dan kasih sayang-Nya, Aamiin.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya.

Tasikmalaya, Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN.....	
ABSTRACT	i
ARSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	14
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Harga Jual.....	16
2.1.1.1 Pengertian Harga Jual	16
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga Jual.....	17
2.1.1.3 Strategi Penentuan Harga Jual	20
2.1.1.4 Metode Penentuan Harga.....	22
2.1.2 Kualitas Pelayanan	24
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	25

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan	28
2.1.3.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen	28
2.1.3.4 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	30
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Hipotesis.....	38

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	39
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	39
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	40
3.1.2.1 Visi.....	40
3.1.2.2 Misi	40
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	41
3.1.3.1 Uraian Tugas atau Job Description.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	46
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	49
3.2.2.1 Jenis Data.....	51
3.2.2.2 Populasi Sasaran	51
3.2.2.3 Penentuan Sampel.....	52
3.2.2.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	53
3.3 Paradigma Penelitian	54
3.4 Jenis Skala Pengukuran	54
3.4.1 Skala Likert	54

3.4.2 <i>Method Successive Interval</i> (MSI).....	55
3.5 Teknik Analisis Data	55
3.5.1 Uji Kualitas Data	56
3.5.1.1 Uji Validitas	56
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	57
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	58
3.5.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	61
3.5.4.1 Uji Normalitas	62
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	62
3.5.4.3 Uji Autokorelasi.....	62
3.5.4.4 Uji Heteroskedastisitas	63
3.5.5 Analisa Koefisien Korelasi.....	63
3.5.5.1 Analisa Koefisien Korelasi Parsial	63
3.5.5.2 Analisa Koefisien Korelasi Simultan.....	65
3.5.6 Koefisien Determinasi.....	65
3.5.7 Pengujian Hipotesis.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	70
4.1.1 Harga Jual pada Perumahan Rancamaya Estate.....	70
4.1.2 Kualitas Pelayanan pada Perumahan Rancamaya Estate	72
4.1.3 Kepuasan Konsumen pada Perumahan Rancamaya Estate.....	73
4.1.4 Uji Kualitas Data	75
4.1.4.1 Uji Validitas.....	75
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	78
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	79
4.2 Pembahasan	81

4.2.1 Harga Jual, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Rancamaya Estate	81
4.2.1.1 Harga Jual pada Perumahan Rancamaya Estate	81
4.2.1.2 Kualitas Pelayanan pada Perumahan Rancamaya Estate	82
4.2.1.3 Kepuasan Konsumen pada Perumahan Rancamaya Estate	83
4.2.2 Pengaruh Harga Jual dan Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Rancamaya Estate Kota Ciamis	81
4.2.2.1 Pengaruh Harga Jual Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Rancamaya Estate Kota Ciamis	84
4.2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Rancamaya Estate	87
4.2.3 Pengaruh Harga Jual Dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Rancamaya Estate Kota Ciamis	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	92
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 3.2 Klasifikasi Penilaian Persentase.....	59
Tabel 3.3 Pedoman untuk memberikan interpretasi Koefisien Korelasi.....	65
Tabel 4.1 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Harga Jual.....	71
Tabel 4.2 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.3 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	74
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	41
Gambar 3.3 Paradigma Penelitian.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Waktu Penelitian	98
Lampiran 2 Surat Penelitian.....	100
Lampiran 3 Kuesioner.....	102
Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	107
Lampiran 5 Data Hasil Perhitungan SPSS	114
Lampiran 6 Distribusi Nilai Tabel Statistik	124
Lampiran 7 Hasil Pengolahan Metode <i>Successive Interval</i> (MSI).....	129
Lampiran 8 Lain-lain.....	136