

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP CITRA PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Pada PO. Pariwisata Gapuraning Rahayu Ciamis)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Penulisan Skripsi  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Siliwangi Tasikmalaya

Oleh

**ANDI ANDRIYANA  
NPM. 143402247**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP CITRA PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Pada PO. Pariwisata Gapuraning Rahayu Ciamis)**

**NASKAH SKRIPSI**

**Oleh**

**ANDI ANDRIYANA  
NPM. 143402247**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Manajemen, Telah Disetujui Tim Pembimbing  
Pada Tanggal Seperti Tertera Di Bawah Ini:

Tasikmalaya, ..... 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

**Mochammad Soleh Soeaidy S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0406086001**

**H. Nana Sahroni, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0428015902**

## **ORANG PALING BERJASA**

**KITA DAPAT MENGETAHUI SEBERAPA BESAR  
PENGARUH ORANG TERSEBUT.**

**KITA JUGA MENGETAHUI SEBERAPA BESAR  
IA MEMBEBANI KITA, BAHKAN HIDUP KITA.**

**KITA PATUT TERSENYUM  
JIKA PENTING UNTUKNYA.  
KITA PANTAS MENYESAL  
JIKA HANYA MEMBEBANINYA.**

**Ciamis, 13 Oktober 2018**

**- SOBIS GOLD**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Siliwangi maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali ditulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. 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, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Siliwangi.

Tasikmalaya, ... Oktober 2018

Materai Rp 6000

(Andi Andriyana)

**ABSTRACT**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION OF  
COMPANY IMAGE***

***(Case Study on PO. Pariwisata Gapuraning Rahayu Ciamis)***

***By :***

**ANDI ANDRIYANA  
NPM : 143402247**

***Under the guidance of :***

**Mochammad Soleh Soeaidy S.E., M.Si.  
H. Nana Sahroni, S.E., M.M.**

*The purpose of this study was to determine service quality, price perception and company image on PO. Gapuraning Rahayu Ciamis and analyzing the influence of service quality and price perception on the company image of PO. Gapuraning Rahayu Ciamis.*

*The research method used is explanatory survey method, while the type of data used in this study is primary data and secondary data. The object of this research is PO consumers. Gapuraning Rahayu Ciamis in tourism, with sampling using incidental sampling. The data analysis technique used is multiple regression analysis and hypothesis testing.*

*The results of this test prove that simultaneously and partially service quality and price perception have a significant effect on the company's image on the PO. Gapuraning Rahayu Ciamis. From the results of research conducted, it is advisable to further improve the services provided in accordance with what the consumers desire. With an increase in service to the authority of consumers in the use of these services will indirectly improve the image of the company itself. This is very good for PO. Gapuraning Rahayu Ciamis.*

***Keywords: Service Quality, Price Perception and Company Image.***

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP CITRA PERUSAHAAN**

**(Studi Kasus Pada PO. Pariwisata Gapuraning Rahayu Ciamis)**

**Oleh:**

**ANDI ANDRIYANA**

**NPM : 143402247**

**Dibawah Bimbingan :**

**Mochammad Soleh Soeaidy S.E., M.Si.**

**H. Nana Sahroni, S.E., M.M.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, persepsi harga dan citra perusahaan pada PO. Gapuraning Rahayu Ciamis dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap citra perusahaan PO. Gapuraning Rahayu Ciamis.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey eksplanasi, sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Objek penelitian ini adalah konsumen PO. Gapuraning Rahayu Ciamis bidang pariwisata, dengan penarikan sampel menggunakan incidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Berganda dan pengujian hipotesis.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan pada PO. Gapuraning Rahayu Ciamis. Dari hasil penelitian yang dilakukan, disarankan sebaiknya untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang menjadi keinginan konsumen. Dengan adanya peningkatan pelayanan terhadap wewenang konsumen dalam penggunaan jasa tersebut secara tidak langsung akan meningkatkan citra perusahaan itu sendiri. Hal ini sangat berdampak baik bagi PO. Gapuraning Rahayu Ciamis.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Perusahaan.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Pada PO. Pariwisata Gapuraning Rahayu Ciamis)”** yang mana Naskah skripsi ini penulis susun guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan naskah skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Selama proses penyusunan Naskah skripsi ini, tidak mungkin terwujud tanpa bimbingan dan arahan berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati. Penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Keluarga besar Bpk. H. Iwa Sumitra dan Bpk. Odas Rochiyatno
2. Ayah saya bernama Yono Sugianto, beliau adalah sosok panutan.
3. Ibu saya bernama Ester Natasa, beliau wanita terbaik.
4. Kakak saya bernama Nova Juliana, beliau kakak tersayang.
5. Teman saya bernama Riefa Noer Aprilia, beliau adalah salah satu teman yang memberi saya dukungan dan orang paling berjasa pada penyusunan ini.

6. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan semuanya, yang telah memberi saya support.
7. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., MS., selaku Rektor Universitas Siliwangi.
8. H. Beben Bahren, SE, MS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa mengikuti perkuliahan.
9. Hj. Elis Listiana Mulyani, SE., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen yang begitu banyak memberikan bimbingan, saran, dorongan, dan bantuannya selama penyusunan Usulan Penelitian ini.
10. Mochammad Soleh Soeaidy S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang begitu banyak memberikan bimbingan, saran, dorongan, dan bantuannya selama penyusunan Usulan Penelitian ini.
11. H. Nana Sahroni, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang begitu banyak memberikan bimbingan, saran, dorongan, dan bantuannya selama penyusunan Usulan Penelitian ini.
12. Heri Herdiana, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang banyak memberikan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
13. Bapak dan Ibu dosen beserta Asisten pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi yang selalu memberikan dukungan dan ketulusan dalam memberikan ilmu kepada penulis.
14. Seluruh karyawan beserta staff pada Program Studi Manajemen Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi yang telah memberi izin dan membantu memperoleh data penelitian.



15. Pimpinan perusahaan beserta seluruh Personil PO. Gapuraning Rahayu Ciamis yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan observasi serta bersedia untuk diwawancarai guna penyimpulan data untuk penyusunan usulan penelitian ini.

16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Usulan Penelitian ini.

Semoga Allah SWT berkenan membalas budi pekerti dari keikhlasan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu peni dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini. Amin.

Akhirnya penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari pembaca guna perbaikan dalam penyusunan karya ilmiah serupa pada waktu yang akan datang.

Tasikmalaya, September 2018

Penulis,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>MOTO</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	5
1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	6
1.5.1 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7

2.1.1.2	Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.3	Memperbaiki Kualitas Jasa Atau Pelayanan.....	12
2.1.1.4	Indikator Kualitas Pelayanan Transportasi.....	13
2.1.2	Persepsi Harga .....	15
2.1.2.1	Pengertian Persepsi Harga .....	15
2.1.2.2	Harga Yang Dirasakan .....	17
2.1.2.3	Peranan Harga .....	18
2.1.2.4	Indikator Persepsi Harga .....	19
2.1.3	Citra Perusahaan .....	21
2.1.3.1	Pengertian Citra.....	21
2.1.3.2	Peran Citra .....	22
2.1.3.3	Atribut Citra .....	23
2.1.4	Penelitian Terdahulu .....	26
2.2	Kerangka Pemikiran .....	31
2.3	Hipotesis .....	35

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	37
3.1.1	Sejarah Singkat.....	37
3.1.2	Visi, Misi Perusahaan.....	38
3.1.3	Armada .....	39
3.1.4	Fasilitas.....	39
3.2	Metode Penelitian .....	39
3.2.1	Operasionalisasi Variabel .....	41
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	46

3.2.2.1	Jenis Data .....	46
3.2.2.2	Sumber Data .....	47
3.2.2.3	Instrumen Pengumpulan Data .....	47
3.2.2.4	Uji Instrumen Pengumpulan Data .....	49
3.2.2.5	Populasi Sasaran .....	51
3.2.2.6	Penentuan Sampel .....	51
3.3	Model Penelitian .....	52
3.4	Teknik Analisis Data .....	53
3.4.1	Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Asumsi Klasik) .....	53
3.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3.4.3	Pengujian Hipotesis .....	58

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	61
4.1.1	Kualitas Pelayanan pada PO. Gapuraning Rahayu Ciamis .....	61
4.1.2	Persepsi Harga pada PO. Gapuraning Rahayu Ciamis.....	67
4.1.3	Citra Perusahaan pada PO. Gapuraning Rahayu Ciamis.....	72
4.1.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Citra Perusahaan PO. Gapuraning Rahayu Ciamis Baik secara parsial maupun simultan .....	78
4.1.4.1	Uji Asumsi Klasik .....	79
4.1.4.2	Analisis Regresi Berganda .....	80
4.1.4.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	81
4.1.4.4	Uji Hipotesis.....	82

4.2 Pembahasan .....	84
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra PO. Gapuraning Rahayu Ciamis secara parsial .....	84
4.2.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Citra PO. Gapuraning Rahayu Ciamis secara parsial .....	85
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Citra PO. Gapuraning Rahayu Ciamis secara simultan .....	86
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	88
5.2 Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	42
Tabel 3.2 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif dan Negatif.....	49
Tabel 4.1 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada PO. Gapuraning Rahayu Ciamis.....	63
Tabel 4.3 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Kualitas pelayanan secara keseluruhan .....	66
Tabel 4.4 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Persepsi Harga .....	68
Tabel 4.5 Rekapitulasi Persepsi Harga Pada PO. Gapuraning Rahayu Ciamis.....	69
Tabel 4.6 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Persepsi Harga secara keseluruhan.....	72
Tabel 4.7 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Citra Perusahaan .....	74
Tabel 4.8 Rekapitulasi Citra Perusahaan Pada PO. Gapuraning Rahayu Ciamis.....	74
Tabel 4.9 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Citra Perusahaan secara keseluruhan.....	78

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Model Penelitian .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Jadwal Penelitian .....	93
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....	94
Lampiran 3. Jawaban Responden.....	97
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	106
Lampiran 5. Uji Normalitas .....	109
Lampiran 6. Uji Multikolinearitas.....	111
Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas .....	112
Lampiran 8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	113
Lampiran 9. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). .....	114
Lampiran 10. Pengujian Hipotesis .....	115
Lampiran 11. Tabel r <i>Product Moment</i> Pada SIG. 0,05 ( <i>TWO TAIL</i> ) .....	117