

ABSTRACT

The purpose of the research is to see how much the quality of services, prices, and completeness of facilities affect the satisfaction of service users at PT. Main National Syafie'e Surabaya. researchers took the population of all users of PT services. Main National Syafie'e Surabaya using quantitative methods and saturated samples as a technique used. A sample of 100 service users were then analyzed using the SPSS Version 22 application. Overall, the results at PT. Syafie'e Nasional Utama Surabaya, the quality of its service affects the satisfaction of service users. the price affects the satisfaction of the service user, the completeness of the facility affects the satisfaction of the service user, and the quality of the service, the price, and the facility affect the satisfaction of the service user.

Keywords : Quality of Service, Price, Completeness of Facilities, Service user satisfaction

ABSTRAK

Tujuan dilakukanya penelitian yaitu guna melihat seberapa besarnya kualitas layanan, harga, maupun kelengkapan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa yang ada pada PT. Syafie'e Nasional Utama Surabaya. peneliti mengambil populasi semua pengguna jasa PT. Syafie'e Utama Nasional Surabaya dengan memakai metode kuantitatif dan sampel jenuh sebagai teknik yang dipakai. Sampel sejumlah 100 pengguna jasa yang kemudian dianalisis memakai aplikasi SPSS Versi 22. Secara keseluruhan hasilnya pada PT. Syafie'e Nasional Utama Surabaya kualitas layanannya berpengaruh kepada kepuasan pengguna jasa. harga mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, kelengkapan fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, serta kualitas layanan, harga, maupun fasilitas mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kelengkapan Fasilitas, Kepuasan Pengguna Jasa

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.3 Kualitas Layanan.....	12
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.2.3.2 Tujuan Dan Manfaat Kualitas Layanan.....	13
2.2.3.3 Model Kualitas Layanan.....	14
2.2.3.4 Prinsip-prinsip Kualitas Layanan.....	15
2.2.3.5 Faktor-faktor Kualitas Layanan.....	17
2.2.3.6 Indikator Kualitas Layanan.....	19
2.2.4 Harga.....	20
2.2.4.1 Pengertian Harga.....	20
2.2.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	20
2.2.4.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	22

2.2.4.4 Indikator Harga.....	23
2.2.5 Kelengkapan Fasilitas.....	24
2.2.5.1 Pengertian Kelengkapan Fasilitas	24
2.2.5.2 Faktor-faktor Kelengkapan Fasilitas.....	25
2.2.5.3 Macam-macam Kelengkapan Fasilitas.....	27
2.2.5.4 Indikator-indikator Kelengkapan Fasilitas.....	27
2.2.6 Kepuasan Pengguna Jasa.....	29
2.2.6.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa.....	29
2.2.6.2 Tipe Kepuasan Pengguna Jasa.....	30
2.2.6.3 Usaha-usaha Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa.....	31
2.2.6.4 Indikator Kepuasan Pengguna Jasa.....	32
2.3 Kerangka Konseptual	33
2.4 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel.....	40
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.3.1 Jenis Data.....	41
3.3.2 Sumber Data.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi oprasional variabel.....	43
3.5.1 Variabel Penelitian	43
3.5.2 Definisi Oprasional Variabel.....	44
3.5.2.1 Kualitas Layanan.....	44
3.5.2.2 Harga.....	44
3.5.2.3 Kelengkapan Fasilitas	45
3.5.2.4 Kepuasan Pengguna Jasa.....	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	47
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	48
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas.....	48

3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.6.2.3 Uji Autokorelasi.....	49
3.6.2.4 Uji Normalitas.....	50
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	52
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	54
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	54
3.7.2 Waktu Penelitian.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.2 Deskripsi Penelitian.....	59
4.1.2.1 Deskripsi Identitas Responden	59
4.1.2.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	59
4.1.2.3 Data Responden Berdasarkan Usia	60
4.1.2.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	
terakhir.....	61
4.1.2.5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan....	62
4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian	62
4.1.3.1 Penelitian Responden Terhadap Butir	
pernyataan.....	62
4.1.4 Analisis Data Dan Hasil Penelitian	66
4.1.5 Pengujian Hipotesis.....	75
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	83
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Yang Akan Datang.....	9
Tabel 3.1 Pengukuran <i>Skala Likert</i>	43
Tabel 3.3 Rumus Kolmogrof Smirnov.....	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Jenis Usia	60
Tabel 4.3 Jenis Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4.4 Jenis Penghasilan.....	62
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan	63
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Harga.....	64
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kelengkapan Fasilitas	65
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Jasa ...	66
Tabel 4.9 Uji Validitas	67
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	72
Tabel 4.14 Analisa Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji-t	76
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 Matrik Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Balasan
- Lampiran 7 Daftar Hadir Ujian Proposal
- Lampiran 8 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Tabulasi Data
- Lampiran 10 Output Pengolahan Data SPSS