

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT
ERICO INDONESIA AREA BOGOR BARAT**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
COSTUMER SATISFACTION AT PT ERICO INDONESIA,
WEST BOGOR AREA***

Oleh

**AHMAD SAEPUL KAMAL
612010021008756**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT ERICO
INDONESIA AREA BOGOR BARAT**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
COSTUMER SATISFACTION AT PT ERICO INDONESIA,
WEST BOGOR AREA***

Oleh

**AHMAD SAEPUL KAMAL
612010021008756**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Judianto Tjahjo Nugroho, ST., M.M
NIDN/NUPTK: 7438749650130113

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si.
NIDN/NUPTK: 0416076506

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT ERICO
INDONESIA AREA BOGOR BARAT**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
COSTUMER SATISFACTION AT PT ERICO INDONESIA,
WEST BOGOR AREA***

Oleh

**AHMAD SAEPUL KAMAL
612010021008756**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si.
NUPTK/NIDN: 7048743644130093

Iman Hernawan, SIP., MM
NUPTK/NIDN : 0419057905

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Ahmad Saepul Kamal

N I M : 612010021008756

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT Erico Indonesia Area Bogor Barat.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2025

Ahmad Saepul Kamal

Nama Lengkap : Ahmad Saepul Kamal
NIM : 612010021008756
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT Erico Indonesia Area Bogor Barat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT Erico Indonesia Area Bogor Barat dengan metode kuantitatif melalui kuesioner kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Adjusted R Square 41%). Secara parsial, harga berpengaruh signifikan (thitung 6,201 > ttabel 1,984; sig. 0,000 < 0,05), sedangkan kualitas pelayanan tidak signifikan (thitung 1,668 < ttabel; sig. 0,099 > 0,05). Variabel dominan adalah harga (Beta 0,559). Dengan demikian, strategi harga lebih berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dibandingkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, PT Erico Indonesia

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and price on customer satisfaction at PT Erico Indonesia, Bogor Barat Area, using a quantitative method with questionnaires distributed to 100 respondents. The results show that service quality and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction (Adjusted R Square = 41%). Partially, price has a significant effect ($t\text{-value } 6.201 > t\text{-table } 1.984$; sig. 0.000 < 0.05), while service quality does not ($t\text{-value } 1.668 < t\text{-table}$; sig. 0.099 > 0.05). The most dominant variable influencing customer satisfaction is price (Beta 0.559). Thus, pricing strategy plays a greater role in enhancing customer satisfaction than service quality.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, PT Erico Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya. Sholawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya dihari pembalasan nanti. Penyusunan penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan sidang seminar proposal guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya.
2. Orangtua serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal penelitian ini dengan baik.
3. Bapak Mildy Rifa'i, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
4. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
5. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici yang terus berusaha untuk memajukan Program studi ini.
6. Bapak Judianto Tjahjo, ST., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar serta bersedia memimbing dan mengarahkan penulis dari awal kegiatan skripsi hingga selesai menyusun proposal penelitian ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici khususnya jurusan manajemen yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, yang telah dengan penuh ketekunandan dedikasi yang tinggi mengajar penulis.
8. Rekan - rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan penuh suka cita.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah senantiasa memberi dorongan terhadap penulis selama proses penelitian.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 10 Juli 2025

Penulis
Ahmad Saepul Kamal

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.3 Harga	12
2.3.1 Indikator Harga	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.5 Peneliti Terdahulu	16
2.6 Kerangka Pemikiran	23
2.7 Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	25
3.2 Objek Jadwal dan Lokasi Penelitian	25
3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	26

3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Operasional Variabel	29
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Analisis Data	37
3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	38
3.7.2 Persamaan Regresi	39
3.7.3 Uji Kualitas Data.....	40
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	43
3.7.5 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Dan Lokasi Penelitian	49
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
4.1.3 Tanggapan Responden	52
4.2 Uji Kualitas Data.....	58
4.3 Uji Asumsi Klasik	61
4.4 Hasil Uji Hipotesis	65
4.5 Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	76
5.1 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Rencana Penelitian	26
Tabel 3.2 Definisi Variabel dn Indikator	30
Tabel 3.3 Angka Penfasiran	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	51
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Harga	55
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda	66
Tabel 4.13 Hasil Uji F	67
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	82
Lampiran 2. Data Tabulasi Responden	85
Lampiran 3. Hasil Outpu SPSS	89
Lampiran 4. Hasil Olah Data	91
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	93
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	94
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	95
Lampiran 8. Hasil Cek Plagiasi.....	96