

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WD ENTERTAINMENT**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND ESTIMATED
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION
WD ENTERTAINMENT***

Oleh:
WIWIK DARWIYAH
2412008568

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WD ENTERTAINMENT**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND ESTIMATED
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION
WD ENTERTAINMENT***

Oleh:

WIWIK DARWIYAH

2412008568

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 12 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Gena Prasetya Noor, SH, MM

NIDN: 0414128805

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

NIDN: 0416076506

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul hamid, M.S

NIDN : 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WD ENTERTAINMENT**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND ESTIMATED
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION
WD ENTERTAINMENT***

Oleh:

WIWIK DARWIYAH

2412008568

SKRIPSI

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 12 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

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

Aldi Friyatna Dira, SE, MM
NIDN: 040411920

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap: Wiwik Darwiyah

NIM : 2412008568

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada WD Entertainment

Dengan ini saya 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 haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil peneliotian 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 kesajanaan 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, 12 Juli 2025

Wiwik Darwiyah

Nama lengkap : Wiwik Darwiyah

NIM : 2412008568

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada WD Entertainment

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada WD Entertainment. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai F_{hitung} sebesar $42,357 > F_{tabel}$ sebesar $3,100$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi ($Adjusted R^2$) sebesar $0,455$ mengindikasikan bahwa $45,5\%$ variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut.

Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan t_{hitung} sebesar $4,989$ dan nilai signifikansi $0,000$. Variabel harga juga berpengaruh signifikan dengan t_{hitung} sebesar $2,149$ dan nilai signifikansi $0,034$. Dari hasil $standardized\ coefficient\ beta$, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai β sebesar $0,512$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Name : Wiwik Darwiyah
NIM : 2412008568
Tittle : The influence of service quality and price on customer satisfaction
at WD Entertainment

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and price on customer satisfaction at WD Entertainment. The method used is a quantitative method with a multiple linear regression approach. The data collection technique was carried out through the distribution of questionnaires to 100 respondents.

The results of the analysis showed that the quality of service and price simultaneously had a significant effect on customer satisfaction, with a F_{cal} value of 42,357 > F_{table} of 3,100 and a significance of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (Adjusted R^2) of 0.455 indicates that 45.5% of the variation in customer satisfaction can be explained by these two independent variables.

Partially, the quality of service has a significant effect on customer satisfaction with a score of 4.989 and a significance value of 0.000. The price variable also had a significant effect with a calculation of 2.149 and a significance value of 0.034. From the results of the standardized beta coefficient, it is known that the service quality variable has the most dominant influence on customer satisfaction with a beta value of 0.512.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunianya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Penelitian dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan WD Entertainment ini di susun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici. Adapun alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin menggunakan jasa Event Organizer untuk acara mereka. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model program seperti apa yang WD Entertainment tawarkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. 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.
2. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
3. Bapak Gena Prasetya Noor, SH, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.
5. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang selalu mengingatkan penulis tanpa Lelah sehingga penulis dapat mengerjakan proposal skripsi ini tepat waktu.
6. Orang tua (M.idris Khan dan Siti Chodidjah) dan keluarga besar Khan HAR tersayang yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020-2021 yang telah bersama-sama penulis

menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa penulisan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi.

Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 12 Juli 2025
Penulis

Wiwik Darwiyah
2412008568

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Tinjauan Teori	8
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3. Harga.....	14
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	17
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Berpikir.....	23
2.4. Hipotesis	24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2. Jenis Penelitian	26
3.3. Populasi dan sampel	26
3.3.1. Populasi	26
3.3.2. Sampel	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5.1. Variabel Bebas	28
3.5.2. Variabel Terikat	30
3.6. Teknik Analisis Data	31
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	31
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	33
3.6.3. Uji Kualitas Data	33
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	35
3.6.5. Uji Hipotesis	36

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1. Sejarah WD Entertainment	39
4.1.2. Struktur WD Entertainment	39
4.1.3. Karakteristik Responden	40
4.1.4. Tanggapan Responden	42
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	42
2. Harga (X_2)	44
3. Kepuasan Pelanggan (Y)	45
4.1.6. Hasil Uji Kualitas Data	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	39
4.1.7. Hasil Uji Asumsi Klasik	50
1. Uji Normalitas	50
2. Uji Multikolinieritas	51
3. Uji Heteroskedastisitas	52
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	52
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	53
2. Hasil Uji F (Simultan)	54
3. Koefisien Determinasi	55
4. Hasil Uji t (Parsial)	55
5. Pengaruh Dominan	55
4.2. Pembahasan	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan Taahun 2023-2024	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	26
Tabel 3.2. Data Pelanggan WD Entertainment	27
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.4. Skala Likert.....	27
Tabel 3.5. Angka Penafsiran	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	44
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	48
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.9. Hasil Uji One Kolmogorv Smirnov Test	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	51
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Berganda	53
Tabel 4.12. Hasil Uji F (Simultan)	54
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.14. Hasil Uji t (Uji Parsial)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	34
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	31
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	50
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	63
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	68
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	70
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	77
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	78
Lampiran 7. Hasil Cek <i>Plagiarisme</i>	79