PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PROMO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SWAKARSA JAYA INDONESIA

SKRIPSI

Oleh

SILVERIUS LAIA
2129081051/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PROMO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SWAKARSA JAYA INDONESIA

SKRIPSI

Utuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dien

Oleh

SILVERIUS LAIA
2129081051/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	**: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PROMO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SWAKARSA JAYA INDONESIA**
Nama Mahasiswa	**: Silverius Laia**
Nomor Pokok Mahasiswa.	**: 2129081051**
Program Studi	**: Manajemen**

Mengetahui
Komisi Pembimbing

(Prof. Dr. H. Bahdin Nur Tanjung, S. E. M.M)	**(Dr. Iryan Muhrizal, S.E., M.Si)**
Dosen Pembimbing I	**Dosen Pembimbing II**

Ketua Program Studi	**Dekan**
(Khamo Waruwu, S.E., M.M)	**(Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.H)**

BERITA ACARA UJIAN

UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Dalam
Sidangnya yang Diselenggarakan Pada:

Hari/Tanggal	**: Selasa, 02 September 2025**
Nama Mahasiswa	**: Silverius Laia**
Nomor Pokok Mahasiswa	**: 2129081051**
Program Studi	**: Manajemen**
Judul Skripsi	**: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Promo Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Swakarsa Jaya Indonesia**
Ditetapkan	**: (A) Lulus Yudisium**
	( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang Tanggal
	( ) Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji Ketua

(Dr. Nuzuliati. S.E., M.Si)

Anggota

(Prof. Dr. H. Bahdin Nur Tanjung, S. E. M.M)

Anggota

(Dr. Irvan Muhrizal, S.E.,M.Si)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Silverius Laia

NPM : 2129081051

Fakultas : Bisnis dan Humaniora

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitan Pelayanan dan Harga promo Terhadap kepuasan Konsumen Pada PT. Swakarsa Jaya Indonesia " adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini sayabuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi dengan ketentuan dan peraturan perundang-undanganyang berlaku.

Medan,
02 September 2025



Silverius Laia
Npm : 2129081051

ABSTRAK

Silverius Laia. 2129081051. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Promo terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Swakarsa Jaya Indonesia. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga promo terhadap kepuasan konsumen pada PT Swakarsa Jaya Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan di PT Swakarsa Jaya Indonesia yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto No.212a, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT Swakarsa Jaya Indonesia. Sampel penelitian 91 responden. instrumen penelitian adalah angket dengan model skala likert. Metode analisis data menggunakan uji analisis data, regresi linier berganda, asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Hasil regresi menunjukan bahwa nilai nilai t_{hitung} 5,810>t_{tabel} 1,986 dan nilai signifikan 0,000<0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil regresi menunjukan bahwa Nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan (X_1) adalah 5,810 dengan tingkat signifikansi 0,000 maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} 5,810 >t_{tabel} 1,986 dan nilai signifikan 0,000<0,05. Nilai t_{hitung} untuk harga promo (X_2) adalah 2,519 dengan tingkat signifikansi 0,000 maka variabel harga promo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} 2,519>t_{tabel} 1,986 dan nilai signifikan 0,000< 0,05. Hasil Nilai *Adjusted R Square* sebesar 90 % faktor-faktor dari kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variable kualitas pelayanan dan harga promo sedangkan selebihnya sebesar 10% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Promo, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Silverius Laia. 2129081051. The Effect of Service Quality and Promotional Prices on Customer Satisfaction at PT Swakarsa Jaya Indonesia. Tjut Nyak Dhien University. Thesis. 2025.

This study aims to analyze the effect of service quality and promotional prices on customer satisfaction at PT Swakarsa Jaya Indonesia. This research was conducted at PT Swakarsa Jaya Indonesia, located at Jl. Gatot Subroto No. 212a, Sei Sikambing C.II, Medan Helvetia District, Medan City, North Sumatra 20123.

The population in this study were all customers of PT Swakarsa Jaya Indonesia. The research sample was 91 respondents. The research instrument was a questionnaire with a Likert scale model. The data analysis method used data analysis tests, multiple linear regression, classical assumptions, hypothesis testing and coefficient of determination tests. The regression results showed that the tvalue was 5.810> t-table 1.986 and a significant value of 0.000<0.05, so it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. The regression results showed that the t-value for service quality (X1) was 5.810 with a significance level of 0.000, so the service quality variable had a positive and significant effect on consumer satisfaction with a t-value of 5.810> t-table 1.986 and a significant value of 0.000<0.05. The calculated t value for the promo price (X2) is 2.519 with a significance level of 0.000, so the promo price variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a calculated t value of 2.519> t table 1.986 and a significant value of 0.000 <0.05. The Adjusted R Square value is 90% of the factors of consumer satisfaction can be explained by the service quality and promo price variables, while the remaining 10% is explained by other factors not examined in this study.

Keywords: Customer Satisfaction, Promotional Prices, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata`ala, karena atas Rahmat Nya penulis dapat megajukan proposal skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Promo Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Swakarsa Jaya Indonesia**". Penulis menyadari akan ada masalah dan kesulitan dalam penulisan proposal skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Adapun maksud dari peneliti menulis proposal penelitian ini adalah salah satu syarat untuk melanjutkan tahap penulisan skripsi guna mencapai gelar sarjana pada Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.

Dalam penyelesaian proposal skripsi ini terdapat banyak bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak, baik secara materi maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Apt Eva Sartika Dasopang, S.si.,M.Si selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Ibu Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Bapak Khamo Waruwu,, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien dan selaku dosen penguji.
4. Bapak Prof. Dr. H. Bahdin Nur Tanjung S. E. M.M selaku dosen pembimbing I yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta mendidik dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Bapak Irvan Muhrizal, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan bimbingan demi terseleaikannya penulisan proposal penelitian ini.

6. Ibu Dr. Nuzuliati. S.E., M.Si selaku dosen peguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi penulis.

Medan September 2025

Silverius Laia
2129081051

DAFTAR ISI

KOVER.....
LEMBARAN PENGESAHAN .....**i**
BERITA ACARA SIDANG.....**ii**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....**iii**
ABSTRAK.....**iv**
ABSTRACT.....**v**
KATA PENGANTAR.....**vi**
DAFTAR ISI..... **viii**
DAFTAR GAMBAR..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN..... **1**
A. Latar Belakang Penelitian..... 1
B. Identifikasi Masalah..... 4
C. Batasan Masalah 4
D. Rumusan Masalah..... 5
E. Tujuan Penelitian 5
F. Manfaat Penelitian..... 6
BAB II LANDASAN TEORITIS..... **7**
A. Kualitas Pelayanan 7
B. Harga Promo..... 10
C. Kepuasan Konsumen..... 13
D. Penelitian Terdahulu 15
E. Kerangka Konseptual..... 16
F. Hipotesis..... 17
BAB III METODE PENELITIAN **18**
A. Jenis Penelitian 18
B. Lokasidan Waktu Penelitian..... 18
C. Populasi Dan Sampel..... 19
D. Definisi Operasional..... 21
E. Teknik Pengumpulan Data 22
F. Teknik Analisa Data..... 23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... **30**
A. Sejarah Perusahaan..... 30
B. Hasil Penelitian..... 33
C. Hasil Uji Kualitas Data..... 35
D. Asumsi Klasik..... 38
E. Analisis Regresi Berganda 40
F. Pengujian Hipotesis..... 41
G. Pengujian Determinasi..... 42
H. Pembahasan 43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 50

A. Simpulan.....
..... 47
B. Saran .....
..... 48
DAFTAR PUSTAKA .....
..... 50
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No Judul **Halaman**

1. Kerangka Konseptual 15
2. Struktur Organisasi.....32
3. *Scatter Plot* 39

DAFTAR TABEL

No Judul Halaman

1. Penelitian Terdahulu 15
2. Jadwal penelitian 19
3. Pemberian Bobot Score 22
4. Definisi Operasional Variabel 22
5. Distribusi Koesioner 33
6. Jenis Kelamin Responden 33
7. Usia Responden 34
8. Frekuesnsi Pengguna Pelayanan 34
9. Uji Validitas Kepuasan Konsumen 35
10. Uji Validitas Kualitas Pelayanan 35
11. Uji Validitas Harga Promo 37
12. Uji Reabilitas 37
13. *Kolmogorof- Smirnov Test* 38
14. Uji Multikolineritas 38
15. Analisis Regresi Berganda 40
16. Hasil Uji T (Uji Parsial) 41
17. Hasil Uji F (Uji Simultan) 42
18. Koefisien Determinasi .....