

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PT. POS INDONESIA CABANG TAMAN APSARI SURABAYA**



Oleh:

**SETYA AYU DIASARI**

**NPM: 12.1.02.05264**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.  
POS INDONESIA CABANG TAMAN APSARI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**SETYA AYU DIASARI**

**NPM: 12.1.02.05264**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PT. POS INDONESIA CABANG TAMAN APSARI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**SETYA AYU DIASARI  
NPM: 12.1.02.05264**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji  
Pada Tanggal 03 September 2016**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.**

**Anggota : 1. Dr. Suwitho, M.Si.**

**2. Drs. Ec. Yahya, M.M.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.**

**Dr. Triyonowati, M.Si.**



**Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SETYA AYU DIASARI

N.P.M : 12.1.0.02.0264

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. INDONESIA CABANG TAMAN APSARI SURABAYA**

Dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 03 September 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 03 September 2016  
Yang membuat pernyataan,



Setya Ayu Diasari

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Setya Ayu Diasari  
NPM : 12.1.02.05264  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Juni 1993  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 1/1  
Alamat Rumah : Jl. Panjang Jiwo Gang SDI No 54 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Adi Mulyo  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Panjang Jiwo Gang SDI No 54 Surabaya  
081332442161  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswata

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kertajaya XII Surabaya tahun 2005
2. Tamat SLTP di SMPN 39 Surabaya tahun 2008
3. Tamat SLTA di SMA 21 Surabaya tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I – VIII	2016	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-------	------------	------------------	---------

Dibuat dengan sebenarnya

---

Setya Ayu Diasari

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PT. POS INDONESIA CABANG TAMAN APSARI SURABAYA”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan hidayah-Nya dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E, M.S.A., AK., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Triyonowati, Msi selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., PhD. Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik..

5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi di bangku kuliah sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Terimakasih Kepada Ibu Elis Herlina selaku pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Taman Apsari Surabaya yang telah memberikan ijin dalam melakukan penelitian disana.
7. Papa dan mama sertaadikku, serta segenap keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan, semangat, kasih sayang yang melimpah dan doa yang tiada henti untuk mendoakanku menjadi orang yang sukses.
8. Sahabat - sahabatku, Imelda Yuliana, Anissa faradina, Hana Ofela, Roy Aron dan Zakaria Putra. Yang memberikan motivasi dan bantuan informasi untuk kelancaran dalam menyelesaikan skripsi. Dan Terimakasih buat pertemanan dan kisah yang sudah tercipta selama 4 tahun ini. Untuk Arif Kurniawan terimakasih untuk semuanya dan aku bersyukur dengan semua hal yang kita lewati bersama.
9. Terima kasih pada Afidah, Rachmad Dwi Prasajo, Ivan Raka Putra, Novendri ito dan Teman – teman seperjuangan saat skripsi, terimakasih atas semangat dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Terimakasih kepada teman - temanku SM1 angkatan 2012 atas dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan semua pihak yang tidak bias disebutkan satupersatu.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca dan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu maupun referensi bagi penelitian selanjutnya. Penulis tidak

Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dari pembaca umumnya.

Surabaya, 11 Agustus 2016

Setya Ayu Diasari



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	38
2.3 Model Penelitian.....	40
2.4 Perumusan Hipotesis .....	41
<b>BAB 3 : METODA PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian .....	43
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	46
3.5 Instrumen Penelitian .....	49
3.6 Teknik Analisis Data .....	51
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>61</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	61
4.2 Hasil Penelitian .....	62
4.3 Pembahasan .....	89
<b>BAB 5 : PENUTUP</b> .....	<b>93</b>
5.1 Simpulan .....	93
5.2 Saran .....	94

JADWAL PENELITIAN .....	.62
DAFTAR PUSTAKA .....	.63
LAMPIRAN .64	



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	42
2. Skala Pengukuran Data.....	50
3. Instrumen Penelitian.....	50
4. Deskripsi Usia Responden.....	63
5. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	64
6. Deskripsi Pekerjaan Responden.....	65
7. Deskripsi Pendapatan Per bulan Responden.....	66
8. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	67
9. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Produk.....	68
10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	70
11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	72
13. Uji Validitas.....	74
14. Uji Reliabilitas.....	75
15. Uji Normalitas.....	76
16. Uji Multikolinearitas.....	78
17. Uji Statistik F Struktur I.....	80
18. Uji Statistik F Struktur II.....	81
19. Koefisien Determinasi Struktur I.....	82
20. Koefisien Determinasi Struktur II.....	83
21. Uji Parsial (t) dan Tingkat Signifikansi Model I.....	84
22. Uji Parsial (t) dan Tingkat Signifikansi Model II.....	85
23. Koefisien Jalur Persamaan I.....	87
24. Koefisien Jalur Persamaan II.....	88
25. Analisis Jalur.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Penelitian.....	40
2. Hubungan Struktural.....	57
3. Hasil Uji Normalitas Scaterplot.....	77
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79
5. Analisis Jalur .....	91



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Hasil Kuesioner
3. Distribusi Frekuensi
4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
5. Output Regression Model I
6. Output Regression Model II
7. Surat Tugas Skripsi
8. Surat Izin Riset dari STIESIA Kepada PT.Pos Indonesia
9. Surat Balasan Riset dari PT.Pos Indonesia
10. Kartu Konsultasi
11. Seminar ekuitas

