

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TIRTA  
ROHALLI WIDYATAMA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



Diajukan Oleh :

HALIZA NUGRAHENI

20012010312/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TIRTA  
ROHALLI WIDYATAMA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Meperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

HALIZA NUGRAHENI

20012010312/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TIRTA  
ROHALLI WIDYATAMA DI SURABAYA**


Disusun Oleh :

**HALIZA NUGRAHENI**  
20012010312 / FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal ; 22 November 2024


Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing Utama

  
**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si**  
NIP. 196901132021212003

  
**Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.**  
NIP. 196107121988032001

Pembimbing Pendamping

  
**Wilma Cordelia Izaak, SE., MM.**  
NIP. 17219831029049

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP**  
NIP. 196304201991032001

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haliza Nugraheni  
NPM : 20012010312  
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada PT Tirta Rohalli Widyatama di  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 22 November 2024  
Yang Menyatakan



( Haliza Nugraheni )  
NPM. 20012010312

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya dalam melancarkan penyelesaian usulan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tirta Rohalli Widyatama” sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CFP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Siti Aminah & Wilma Cordelia Izzak., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan waktunya dalam penyusunan usulan penelitian ini.

5. Ibu Wilma Cordelia Izzak, SE., MM selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh staff Dosen dan Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dalam proses pengerjaan usulan penelitian ini.
7. Kepada Orang Tua saya yang telah memberikan dukungan berupa doa, motivasi, dan finansial selama kegiatan kuliah saya.
8. Seluruh sahabat penulis yang telah mendukung, membantu, dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam setiap proses penulis Menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Usulan Penelitian ini. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk penyempurnaan susunan ini. Semoga penyusunan dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 15 April 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II.....</b>	<b>15</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pemasaran.....	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3 Persepsi Harga.....	28
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	34
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35

2.4 Kerangka Konseptual.....	36
2.5 Hipotesis.....	36
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
3.1.1 Operasional Variabel.....	37
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	41
3.2 Teknik Penentuan Sampel .....	42
3.2.1 Populasi .....	42
3.2.2 Sampel .....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.3.1 Jenis Data.....	44
3.3.2 Sumber Data .....	44
3.3.3 Metode Pengumpulan Data .....	45
3.4 Teknik Analisis Data .....	46
3.4.1 Uji Kualitas Data .....	46
3.4.2 Analisa Partial Least Square (PLS) .....	47
3.4.3 Analisis Jalur Atau Path <i>Analysis</i> .....	50
3.4.4 Tahapan Metode Analisis PLS.....	50
3.4.5 Teknik Uji Hipotesis.....	55
3.4.6 Asumsi PLS .....	55
3.4.7 Sample Size .....	55
<b>B AB IV .....</b>	<b>57</b>



<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.1.2 Penyajian Data.....	60
4.2 Deskripsi Hasil Analisis Penelitian .....	74
4.2.1 <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	74
4.2.2 Analisis Model <i>Partial Least Square</i> .....	81
4.2.3 <i>Inner Model</i> (Pengujian Model Struktural) .....	81
4.2.4 Pengujian Hipotesis .....	83
4.3 Pembahasan.....	85
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	85
4.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	86
<b>BAB V .....</b>	<b>89</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan Setiap Tahun .....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Barang Retur .....	8
Tabel 1. 3 Daftar Harga Produk PT Tirta Rohalli Widyatama Tahun 2023 ....	10
Tabel 3.1 Skala Likert .....	42
Tabel 3.2 Reliabilitas Komposit .....	49
Tabel 3.3 Rule Of Thumb Inner Model.....	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Level Mitra .....	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Jabatan.....	61
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan .	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Dibeli .....	64
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan dan Indikator .....	65
Tabel 4. 6 Persepsi Harga dan Indikator .....	69
Tabel 4. 7 Kepuasan Pelanggan dan Indikator .....	71
Tabel 4. 8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values, P-Values) .....	74
Tabel 4. 9 Cross Loading .....	76
Tabel 4. 10 AVE (Average Variance Extracted) .....	77
Tabel 4. 11 Composite Reliability .....	78
Tabel 4. 12 Latent Variable Correlations.....	79
Tabel 4. 13 R-Square.....	81
Tabel 4. 14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Informasi PT Tirta Rohalli Widyatama .....	4
Gambar 1.2 Faktor Retur Barang .....	7
Gambar 1.3 Faktor Retur Barang .....	7
Gambar 1.4 Faktor Retur Barang .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 3.1 Model Pengukuran Least Square.....	52
Gambar 4.1 Outer Model (Factor Loading, Path Coefficients dan R-Square)	80
Gambar 4.2 Inner Model Menggunakan Nilai Signifikansi T-Statistic Bootsrapping.....	83

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	97
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner .....	103
Lampiran 3. Hasil Data Analisis Partial Least Square .....	106

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TIRTA  
ROHALLI WIDYATAMA DI SURABAYA”**

**OLEH:**

**HALIZA NUGRAHANI**

**20012010312/FEB/EM**

**ABSTRAK**

Perusahaan distributor memainkan peran penting dalam siklus perdagangan karena mereka bertindak sebagai perantara antara produsen dan konsumen akhir. Perusahaan juga bertanggung jawab untuk mendistribusikan produk-produk tersebut ke berbagai lokasi penjualan dan memastikan produk tersedia di pasar. Selain itu, mereka juga harus mampu mempromosikan produk, memberikan layanan pelanggan, serta memastikan stok tersedia dan dapat dipenuhi dalam waktu yang tepat. Di balik jasa yang ditawarkan dalam mendistribusikan, terdapat kekurangan juga yang mempengaruhi pelanggan dalam menggunakan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tirta Rohalli Widyatama di Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada 108 responden yang telah melakukan pembelian suatu produk pada PT Tirta Rohalli widyatama di Surabaya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Struktural Equation Modeling (SEM) berbasis varians. Pendekatan, juga dikenal sebagai metode SEM alternatif menggunakan perangkat lunak Partial Least Square (PLS SEM).

Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tirta Rohalli Widyatama di Surabaya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan.