

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE  
SAKTI ALAM KERINCI-JAMBI**



**Nama : Nurkhatama Dewi**

**Nim : 763611034**

**Tesis yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk  
Mendapatkan Gelar Magister Managemen**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE SAKTI ALAM KERINCI  
JAMBI  
ABSTRAK**

STIE Sakti Alam Kerinci yang produknya bergerak dibidang jasa pendidikan. Dalam pengelolaan perguruan tinggi ini diduga bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk dan penetapan harga. Seberapa besar pengaruh ketiga faktor tersebut merupakan masalah yang diteliti.

Masalah tersebut diteliti menggunakan analisa regresi linear berganda untuk mengukur seberapa besar variabel-variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t secara parsial dan uji f secara simultan.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode survey. Pengumpulan data dilakukan terhadap 98 responden. Responden dipilih dengan sampel jenuh. Data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuisioner dan dianalisis dengan analisis korelasional.

Hasil analisis secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang paling dominan adalah kualitas pelayanan, dan kemudian kedua adalah kualitas produk dan ketiga adalah variabel harga.

Dari hasil penelitian diharapkan STIE Sakti Alam Kerinci semakin meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga, karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan harus diperbaiki seperti cepat dan tanggap dalam melayani mahasiswa. Kualitas produk harus dapat ditingkatkan seperti meningkatkan akreditasi STIE Sakti Alam Kerinci. Sedangkan harga harus tetap terus bersaing dengan kompetitor.

**Keywords : Kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan**

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, QUALITY PRODUCTS AND PRICES  
ON CUSTOMER SATISFACTION READY MIX MAHASISWA STIE SAKTI  
ALAM KERINCI JAMBI**

**ABSTRACT**

*STIE Sakti Alam Kerinci is company focuses on education. In the management of this company alleged that satisfaction is influenced by the quality of service, product quality and pricing. How big is the influence of these three factors is the problem under study.*

*The issue will be examined by using multiple linear regression analysis to measure how much the variables of service quality, product quality, and price on customer satisfaction. Hypothesis testing is done with the t test and the partial F test simultaneously.*

*According to simultaneously quality of service, quality of product and prices significantly influence customer satisfaction with sig 0.000 at significance level 5%. Partially, it was found that the quality of service significantly influence customer satisfaction with sig 0.000. The quality of product significantly influence customer satisfaction with sig 0.002 and price significantly influence customer satisfaction with sig 0.016.*

*From the result expected penelitian STIE Sakti Alam Kerinci further improve service quality and price, because a significant effect on customer satisfaction. Quality of service should be Academic division have to improve the quality of student service. The better quality of service the more satisfied students with service given by academic division.*

**Keywords : quality service, quality product, price and customer satisfaction.**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE SAKTI ALAM KERINCI  
JAMBI**

**RINGKASAN**

STIE Sakti Alam Kerinci memiliki beberapa masalah mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Kualitas pelayanan merupakan masalah yang sering muncul misalnya banyaknya mahasiswa yang membutuhkan pelayanan dari akademik akan tetapi pelayanan dari pihak akademik terbatas sehingga membuat mahasiswa merasa tidak terpuaskan dan menghambat aktivitas mahasiswa karena harus menunggu lama untuk dilayani. Kualitas produk masalah yang dialami adalah masih rendahnya kualitas dosen dalam mengajar dimana dosen ada yang tidak tepat waktu masuk kelas saat mengajar dan mengajar tidak sesuai jam yang seharusnya berada dalam kelas, menunda jam mengajar karena lebih mendahulukan pekerjaan lain dan tidak dapat memanfaatkan sarana yang ada dengan baik. Masalah harga yaitu besarnya biaya kuliah STIE SAK dibandingkan perguruan tinggi swasta lainnya mempengaruhi minat pelanggan dalam memilih perguruan tingginya. Biaya kuliah yang lebih tinggi jika diikuti dengan fasilitas yang memuaskan dan memadai pasti juga menjadi pilihan tetapi di STIE SAK dengan biaya kuliah yang tinggi tidak diikuti dengan sarana dan prasaran

di sediakan. Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Dan tuntutan para penerima layanan (pelanggan) untuk memperoleh pelayanan yang baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Karena itulah peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sakti Alam Kerinci Jambi”.

Hasil uji coba instrumen kepuasan pelanggan dari 6 butir pertanyaan yang diujicobakan semua valid dengan koefisien reliabilitas 0,791. Hasil analisis uji coba instrumen kualitas pelayanan dari 15 butir pertanyaan yang diujicobakan semua valid dengan koefisien reliabilitas 0,921. Hasil analisis uji coba instrumen kualitas produk diketahui dari 17 butir pertanyaan yang diujicobakan semua valid dengan koefisien reliabilitas 0,945. Hasil analisis uji coba instrumen harga diperoleh hasil dari 9 butir pertanyaan yang diuji cobakan semua valid dengan koefisien reliabilitas instrumen sebesar 0,906. Analisis dilakukan dengan statistika deskriptif dan diferensial.

Berdasarkan hasil analisis data dan perhitungan statistik, temuan hasil penelitian adalah sebagai berikut. Faktor yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas produk dan variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas pelayanan

dengan ditunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,176 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ini berarti variabel kualitas pelayanan paling mempengaruhi atas kepuasan pelanggan. Dan selanjutnya faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk dengan koefisien regresi sebesar 0,133 dan yang faktor ketiga ialah variabel harga dengan koefisien regresi sebesar 0,123.



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Thesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik master manajemen, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Thesis ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ada penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 12 Maret 2015  
Yang membuat pernyataan,

**Nurkhatama Dewi**  
**NIM. 763611034**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirraahmanirrohhim,

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Sakti Alam Kerinci – Jambi”**

Segala yang telah tertuang dalam karya ini bukanlah hasil kerja penulis semata. Berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan wawasan untuk terselesaikannya karya ini. Dalam kesempatan ini dengan penuh kebanggaan dan rasa hormat penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mohammad Rizan SE, MM selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Aam Bastaman. SE. Msi selaku ko-pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta serta Bapak ketua Program Studi dan Sekretaris beserta karyawan/ti Program Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan perhatian, motivasi dan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Para Dosen Program Magister Manajemen, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menempuh studi di Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Jakarta
4. Bapak dan Ibu dosen STIE SAK atas kesediaannya memberikan data dan informasi serta izin kepada penulis untuk melakukan dan membantu dalam penyusunan tesis ini.

5. Buat suamiku Afian dan anak anak ku tersayang Arraihan Alhabsy, Dilan Al atwa, M Khadafi, M Alfarizi yang selalu mendukung setiap langkahku, terimakasih atas perhatian, kasih sayang dan segala pengorbanan yang tak ternilai .
6. Buat Ibunda Tasmairi dan Alm Bapak Charrudin terima kasih atas perhatian dan kasih sayangnya telah membesarkan aku dengan penuh kasih sayang, terima kasih atas doa dan dukungannya.
7. Buat adiku tersayang Poni Yanita SE. MM beserta suami Riskan hadi dan Ponakan tersayang Charisya Mawlaya Hadi Terima kasih atas supportnya selama penulisan tesis ini.
8. Seluruh keluarga yang telah mencurahkan perhatian dan kasih sayang, serta dukungan yang tidak ternilai dari awal perkuliahan hingga selesainya penulisan tesis ini.
9. Rekan-rekan dan sahabat yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis selama perkuliahan maupun dalam penulisan tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Saya sangat berharap bahwa penelitian ini memberikan manfaat khususnya dalam bidang Pemasaran Semoga kekurangan yang ada tidak mengurangi makna dari penelitian ini tetapi dapat menjadi peluang untuk penelitian berikutnya.

Jakarta 20 Februari 2015

Penulis

**Nurkhatama Dewi**