

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. SINAR MITRA SEPADAN *FINANCE*
CABANG PALEMBANG
SKRIPSI**



**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Diajukan Oleh:

DELA SAPIRA

NPM. 1801110195

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2022

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : DELA SAPIRA
Nomor Pokok/NIRM : 1801110195
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan pelanggan Pada PT. Sinar Mitra
Sepadan *Finance* Cabang Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal ~~11. Oktober 2022~~ Pembimbing I : Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E., M.Si.
NIDN : 0110117204

Tanggal ~~11. Oktober 2022~~ Pembimbing II : Ellen Sumiarni, S.E., M.M.
NIDN : 0223116001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,
Tanggal...~~11. Oktober 2022~~...

Ka. Prodi Manajemen
Tanggal...~~11. Oktober 2022~~...



Dr. Msy Mikial, SE.M.Si.Ak.CA. CSRS
NIDN: 0205026401

Marivam/Zanariah, SE,MM
NIDN : 0222096301

102 / PS / DFE / 22

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dela Sapira
Nomor Pokok : 1801110195
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan pelanggan Pada PT. Sinar Mitra
Sepadan Finance Cabang Palembang

Penguji Skripsi

Tanggal ~~11 Oktober 2022~~ 2022. Ketua Penguji :


**Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E., M.Si,
NIDN : 0110117204**

Tanggal ~~11 Oktober 2022~~ 2022. Penguji I :


**Ellen Sumiarni, S.E., M.M.
NIDN : 0223116001**

Tanggal ~~11 Oktober 2022~~ 2022. Penguji II :

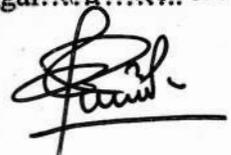

**Dian Septianti, SE.MM
NIDN : 020609850**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonmi
Tanggal ~~11 Oktober 2022~~ 2022

Ketua Prodi Manajemen
Tanggal ~~11 Oktober 2022~~ 2022


**Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN. 0205026401**


**Marivam Zanariah, SE., MM.
NIDN.0222096301**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- *“Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi,tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik”.*

Kupersembahkan kepada :

- *Orang tua tersayang*
- *Keluarga besarku*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Dosen pembimbingku*
- *Almamaterku, Nusa, Bangsa, dan Agama*
- *Masa Depan*

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dela Sapira
Npm/Nomor Pokok : 1801110195
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2022



Dela Sapira

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, peneliti panjatkan kepada Allah SWT dan Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW karena atas rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang”**. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan dalam rangka perbaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa tanpa dukungan dan perhatian serta bimbingan baik dari pembimbing, keluarga dan teman-teman sekalian penelitian skripsi tidak dapat berjalan dengan baik.

Dengan selesainya penelitian ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, M.P selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah, S,E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
4. Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, S,E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Ellen Sumiarni, S.E., M.M.selaku Dosen Pembimbing II.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staff karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
7. Pimpinan dan para staff PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang
8. Yang tercinta kedua orang tuaku dan keluarga besar, terima kasih atas dukungan dan do'anya, bantuan baik moral maupun materil.
9. Kepada Semua Pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga skripsi ini selesai.
10. Almamater, saudara seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2018.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermangfaat bagi semua pihak dan semoga allah SWT selalu melimpahkan berkah, rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Palembang, Februari 2022

Peneliti,

Dela Sapira

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	7
2.1.1 Pengertian manajemen	7
2.1.1.1 Fungsi Manajemen	9
2.1.1.2 Pengertian Pemasaran	10
2.1.1.3 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Defenisi Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.1 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	23

2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.1.3 Harga	25
2.1.3.1 Dimensi Harga	25
2.1.3.2 Indikator Harga	27
2.1.3.3 Faktor yang mempengaruhi harga.....	28
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	30
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan..	31
2.1.4.3 Elemen Yang Menyangkut Kepuasan Pelanggan	33
2.1.4.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	34
2.1.4.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	35
2.2. Penelitian Lain Yang Relevan.....	35
2.2 Karangka Berfikir.....	38
2.3 Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	41
3.1.1 Tempat Penelitian	41
3.1.2 Waktu Penelitian	41
3.2 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.1 Sumber Data	41
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	42
3.3 Populasi,Sample,dan Sampling	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sample	44
3.4 Rancangan Penelitian.....	45
3.4.1 Deskripsi Operasional Variabel Penelitian	45
3.5 Instrument Penelitian	48
3.5.1 Uji Validitas.....	49
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.6 Teknik Analisa Data	50
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50

3.6.2	Uji Normalitas	52
3.7	Uji Hipotesis Statistik	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.1	Sejarah PT. Sinar Mitra Sepadan <i>Finance</i> (SMS).....	54
4.1.2	Visi Dan Misi	55
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	56
4.1.4.1	Struktur Organisasi	56
4.1.4.2	Uraian Tugas	57
4.2	Pembahasan dan interpretasi.....	59
4.2.1	Deskripsi Profil Responden.....	59
4.2.2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur	59
4.2.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	61
4.3.1	Uji Validitas	61
4.3.1.1	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	61
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	63
4.4	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
4.4.1	Analisi Linier Berganda	67
4.1.3	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana Berganda.....	68
4.1.4	Analisis Koefisien Determinasi.....	70
4.5	Uji Hipotesis	72
4.5.1	Uji Statistik t	72
4.5.2	Uji Statistik F	73
4.6	Pembahasan	73
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	73
4.6.2	Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	75
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Lain Yang Relevan.....	36
3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	41
3.2 Deskripsi Operasional Variabel	45
3.3 Skala Likert	49
3.4 Interval koefisien.....	52
4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	61
4.2 Hasil Uji Validitas Harga (X_2)	62
4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.5 Hasil Uji Normalitas	65
4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	66
4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
4.9 Hasil Uji Penilaian Angka Koefisien Korelasi.....	68
4.10 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi Sederhana Kualitas Pelayanan (XI) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
4.11 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi Sederhana Harga (XI) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
4.12 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	70
4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Sederhana Variabel Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	71
4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	71
4.16 Uji t Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	72
4.17 Uji t Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	72
4.18 Hasil Pengujian Secara Simultan dengan Uji F	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir	39
4.1 PT. Sinar Mitra Sepadan <i>Finance</i> Kota Palembang.....	57

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60

ABSTRAK

Dela Sapira, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang (Dibawah bimbingan Bapak Djatmiko Noviantoro, S.E., M.Si dan Ibu Ellen Sumiarni, S.E., M.M.)

PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang merupakan salah satu perusahaan pembiayaan skala nasional adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang Bank & Finansial, PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang. Perusahaan memiliki kebijakan yaitu melakukan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan pelanggan supaya dapat melakukan pelayanan dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : dilihat dari persamaan regresi linier berganda $Y = 7.262 + 0.365X_1 + 0.441X_2$, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dan Harga secara simultan dapat meningkatkan Kepuasan pelanggan Pada PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang. Terbukti dari hasil analisis statistic yang dilakukan oleh peneliti menunjukan bahwa nilai R Square (R^2) sebesar 0,385 (38,5 %), angka tersebut menggambarkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan Dan Harga) terhadap variabel dependen (Kepuasan pelanggan) sebesar 38,5 % sedangkan sisanya yaitu 61,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam peneliian ini.

Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Dan Harga secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan dengan nilai sig F ($0,000 < 0,05$). Hasil uji parsial juga menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan nilai sig t ($0,000 < a (0,05)$), variabel Harga mempengaruhi Kepuasan pelanggan ditunjukan dengan nilai sig t ($0,000 < a (0,05)$).

PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang harus lebih memperhatikan Kualitas Pelayanan Dan Harga sebaiknya melakukan Kepuasan pelanggan secara rutin yaitu satu bulan sekali guna mengevaluasi dan menghindari adanya faktor – faktor yang dapat menghambat proses kerja Kepuasan pelanggan. Apabila mendukung, sangat baik untuk memfasilitasi dan memberikan motivasi, arahan dan juga solusi pada karyawan oleh atasan agar Kepuasan pelanggan semakin baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Dela Sapira, The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Palembang Branch (Under the guidance of Mr. Djatmiko Noviantoro, S, E., M.Si and Mrs. Ellen Sumiarni, S.E., M.M.)

PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Palembang Branch is one of the national-scale *Finance* companies is a company engaged in Bank & *Finance*, PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Palembang Branch. The company has a policy of implementing Service Quality, Price and Customer Satisfaction in order to provide good service.

This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Palembang Branch. The results of this study are as follows: seen from the multiple linear regression equation $Y = 7.262 + 0.365X_1 + 0.441X_2$, this indicates that service quality and price can simultaneously increase customer satisfaction at PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Palembang Branch. It is evident from the results of statistical analysis conducted by researchers showing that the value of R Square (R²) is 0.385 (38.5%), this figure illustrates that the percentage contribution of the influence of the independent variable (Service Quality and Price) on the dependent variable (customer satisfaction) is 38.5% while the remaining 61.5% is influenced by other variables not examined in this study.

Simultaneous hypothesis test results show that the variables of Service Quality and Price together affect customer satisfaction. This shows the value of sig F (0.000) < 0.05. The results of the partial test also show that the service quality variable affects customer satisfaction as indicated by the value of sig t (0.000) < a (0.05), the price variable affects customer satisfaction is indicated by the value of sig t (0.000) < a (0.05).

PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Palembang Branch should pay more attention to the quality of service and price, it is better to do customer satisfaction on a regular basis, once a month to evaluate and avoid factors that can hinder the work process of customer satisfaction. If it supports, it is very good to facilitate and provide motivation, direction and also solutions to employees by superiors so that customer satisfaction is getting better.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction

RIWAYAT HIDUP

Dela sapira dilahirkan di desa keban 2 pada tanggal 12 Oktober 2000, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Muhram dan Ibu Rusia.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 1 keban 2, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2014 di madrasah Tsanawiyah Al ikhlas keban 2 dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah SMA negeri 2 sanga desa pada tahun 2017. Pada tahun 2018, ia memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi manajemen Universitas Tridinanti Palembang..

Palembang, September 2022

Dela Sapira

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pemasaran merupakan sebuah konsep ilmu dalam strategi bisnis yang bertujuan untuk mencapai kepuasan berkelanjutan bagi stakeholder (pelanggan, karyawan, dan pemegang saham). Sebagai ilmu, marketing merupakan ilmu pengetahuan yang obyektif yang diperoleh dengan penggunaan instrumen-instrumen tertentu untuk mengukur kinerja dari aktivitas bisnis membentuk, mengembangkan, mengarahkan pertukaran yang saling menguntungkan dalam jangka panjang antara produsen dan konsumen atau pemakai. Sebagai strategi bisnis, marketing merupakan tindakan penyesuaian organisasi yang berorientasi pasar dalam menghadapi kenyataan bisnis baik dalam lingkungan mikro maupun lingkungan makro yang terus berubah (Ali Hasan, 2014:1). Dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen di masa sekarang ini. Strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen membuat perusahaan harus memahami perilaku dan memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Zakaria, 2017).

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa. Kehidupan bisnis, harga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi pemasaran suatu produk. Tinggi rendahnya harga selalu menjadi perhatian utama para pelanggan saat mereka mencari suatu produk. Harga yang ditawarkan menjadi bahan pertimbangan khusus, sebelum mereka memutuskan untuk membeli barang maupun menggunakan suatu jasa. Harga adalah satu unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan sedangkan yang lainnya menghasilkan biaya. Harga juga dapat diartikan segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh pelanggan untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari

barang beserta pelayanan dari suatu produk (Kodu, 2013).

Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok di pasar. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. harga dan kualitas memiliki 3 pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan, masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berpikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

Selain harga, kualitas pelayanan merupakan faktor lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. Konsep menjual atau penjualan memusatkan perhatian pada kebutuhan penjual, konsep pemasaran pada kebutuhan pembeli. Penjual yang memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua 4 kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan fokus terhadap

kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan tidak menjadi prioritas utama maka akan mengakibatkan gagalnya penjualan produk atau jasa sehingga menurunkan segi profitabilitas. Kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Persaingan bisnis semakin tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah, teknologi informasi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan dan keberlanjutan bisnis. Di saat persaingan semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produknya, dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Namun ada hal yang unik dalam kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap sebuah produk atau jasa selalu berubah-ubah dari waktu ke waktu. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitulah tingkat kepuasan konsumen pelanggan selalu bergerak naik turun, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melingkupi pelanggan itu sendiri.

Pihak perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang

diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul :“**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, permasalahan yang dihadapi oleh PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* dalam penelitian ini antara lain yaitu :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance*?
2. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance*?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance*?

1.3 Tujuan Masalah

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance*.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance*.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan terhadap kepuasan Pelanggan PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Dapat digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan di kampus dan untuk menambah pengetahuan serta wawasan di dalam kehidupan masyarakat yang sebenarnya.

2. Bagi Objek Penelitian

Sebagai sumber informasi dan masukan bagi perusahaan PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* dalam membuat kebijakan dan strategi manajemen pemasaran untuk mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan kredit di SMS *Finance*.

3. Bagi Akademi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi mahasiswa lain dalam bidang pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, dan Harga terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riyanto. (2018). *Implikasi Kualitas Pelayanan*. Ecodemica, 2.
- Ali Hasan. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Amirul, Hadi & Haryono, H. (2007) *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ali Maksum. (2012). *Data, Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian*. *Jurnal Cakrawala Kependidikan*.
- Alex S Nitisemito, 2012, *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*, Arena Ilmu, Jakarta.
- Basu, Swastha. 2010. *Manajemen Pemasaran : Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. BPFE UGM
- Bejo Siswanto, 2012. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta Bumi: Aksara
- Diapinsa Gema Zakaria., 2017., *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Shopie Martin Melalui Sistem Online Di Surakarta*, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No. 4
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press

- Handi Irawan. 2015. 10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2017. *Production Planning And Inventory Control*. PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
- Kodu, Sarini. 2013. *Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*. Jurnal EMBA, Vol.1 No.3, September 2013: 1252-1259.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE
- Akhmad, Subekti dan Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustakaraya.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles Of Marketing*. Pearson Education Ltd.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15 - Global Edition*. Pearson Education Ltd
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mursid. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2002), 146-147
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Setyo, Purnomo Edwin, 2017, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.