

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT BALI HARTA MAKMUR DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik
Negeri Bali**

OLEH:

SARAH RAMADHANI

NIM. 2315764017

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT BALI HARTA MAKMUR DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi
Bisnis Politeknik Negeri Bali**

OLEH:

SARAH RAMADHANI

NIM. 2315764017

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bali Harta Makmur Denpasar
2. Penulis :
 - a. Nama : Sarah Ramadhani
 - b. NIM : 2315764017
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 12 Agustus 2014

Menyetujui

Pembimbing I



Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si

NIP.196401141988112001

Pembimbing II



Rifqi Nurfakhrurozi, SE., M.A.B

NIP.199105312022031005

POLITEKNIK NEGERI BALI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT BALI HARTA MAKMUR DENPASAR**

Oleh :

**Sarah Ramadhani
NIM. 2315764017**

Disahkan:

Ketua Penguji

Rifqi Nurfakhrurozi. M.A.B.

NIP.199105312022031005

Penguji I

Penguji II

**Kadek Eni Marheni, SE., MM
NIP.196203141993032002**

**Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Akt., M.Acc.
NIP. 199506042024062001**

**Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua**

**Badung, 12 Agustus 2024
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua**

**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.MBA
NIP.196409291990032003**

**Ketut Vini Elfarosa, SE., MM
NIP.1 197612032008122001**

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto

*“Fear has two meanings: forget everything and run or face everything and rise.
The choice is yours.”*

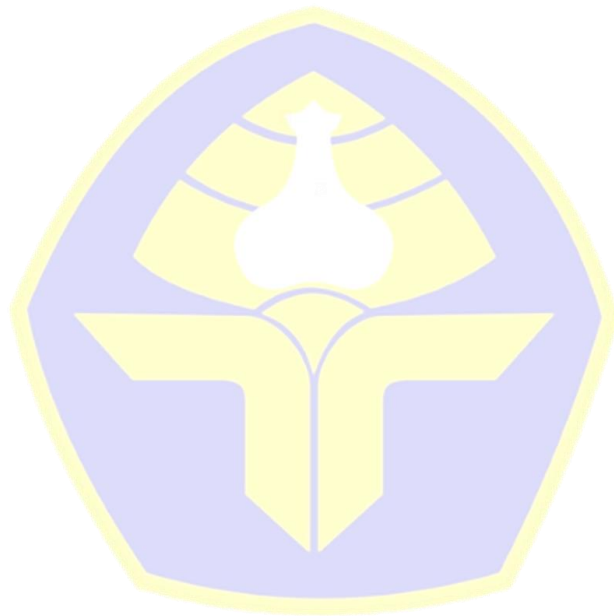
Kim Namjoon

Persembahan :

Puji Syukur penulis sampaikan kehadapan Allah SWT karena berkat rahmatnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bali Harta Makmur” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si dan Bapak Rifqi Nur Fakhrurozi, M.AB. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, saran, serta ide bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan banyak doa yang tulus tanpa henti.
3. Teman-teman dan sahabat tercinta serta pacar yang telah menginspirasi, memberi dukungan, memberi nasihat, membantu dalam penyusunan dan memberikan semangat untuk tetap melanjutkan menulis dan bersedia terus bangkit hingga selesainya skripsi ini.
4. Serta semua pihak terkait yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis yakin skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapatkan masukan dari pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan berkontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan kedepannya.



POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarah Ramadhani
NIM : 2315764017
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:

“ Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bali Harta Makmur Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 12 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Sarah Ramadhani
NIM. 2315764017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT Bali Harta Makmur Denpasar. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 74 responden yang merupakan pelanggan PT Bali Harta Makmur Denpasar. Penelitian dengan metode kuantitatif dan analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bali Harta Makmur Denpasar, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik harga yang ditawarkan oleh PT Bali Harta Makmur Denpasar, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, PT Bali Harta Makmur Denpasar perlu menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu, meningkatkan kualitas pelayanan, menawarkan harga yang kompetitif dan menerapkan strategi yang menggabungkan kualitas pelayanan yang baik dengan harga yang kompetitif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and price on customer satisfaction at PT Bali Harta Makmur Denpasar. Data was collected through a survey of 74 respondents who were customers of PT Bali Harta Makmur Denpasar. Research using quantitative methods and data analysis was carried out using multiple linear regression statistical methods. The research results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. This means that the better the quality of service provided by PT Bali Harta Makmur Denpasar, the higher the level of customer satisfaction. Price has a positive and significant effect on customer satisfaction. This means that the better the price offered by PT Bali Harta Makmur Denpasar, the higher the level of customer satisfaction. Service quality and price simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Based on the research results, PT Bali Harta Makmur Denpasar needs to implement several strategies to increase customer satisfaction, namely, improving service quality, offering competitive prices and implementing strategies that combine good service quality with competitive prices.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

PRAKATA

Puji Syukur penulis sampaikan kehadapan Allah SWT karena berkat rahmatnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bali Harta Makmur” tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat menyelesaikan program Pendidikan Diploma IV Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.ECom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA. Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Internasional jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si., Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kontribusi berupa pemikiran dan masukan-masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Rifqi Nurfakhrurozi, SE., M.A.B., selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih karena telah meluangkan waktu dan memberikan ilmunya untuk membimbing serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta dorongan dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
7. Kepada PT Bali Harta Makmur mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia memberikan data yang dibutuhkan pada penelitian ini.
8. Seluruh keluarga, orang tua dan teman-teman tercinta yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu mendoakan dan membantu memberikan motivasi, perhatian, moral dan material serta dorongan dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
9. Teman – teman yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang selalu menemani dan memberikan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya masukan ataupun saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

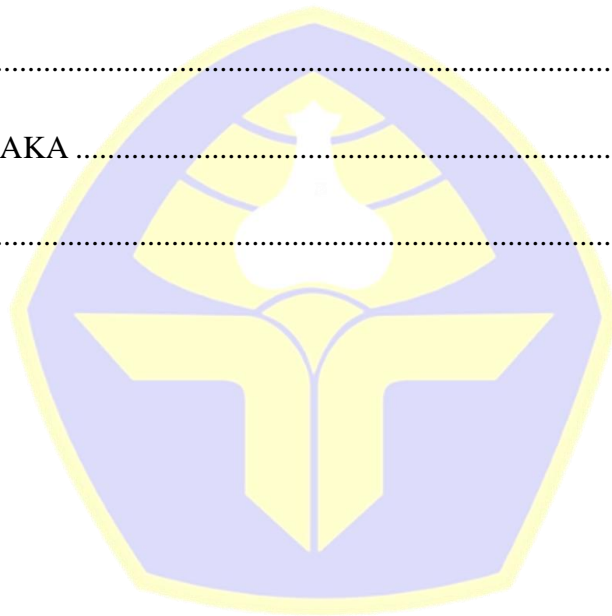
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teoritis	11
2.1.1 Manajemen.....	11

2.1.2	Pemasaran	12
2.1.3	Bauran Pemasaran	13
2.1.4	Kualitas Pelayanan	14
2.1.5	Harga	17
2.1.6	Kepuasan Konsumen.....	19
2.2	Kajian-Kajian Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis Dan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Lokasi Penelitian	26
3.2	Populasi dan Sampel	26
3.2.1	Populasi.....	26
3.2.2	Sampel	27
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3.1	Variabel.....	27
3.3.1	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4	Data Penelitian	33
3.5	Jenis Data	33
3.6	Metode Pengumpulan Data	33
3.6.1	Kusioner	33
3.6.2	Observasi.....	34

3.7 Metode Analisis Data	34
3.7.1 Instrumen Penelitian	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	37
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum PT Bali Harta Makmur Denpasar	40
4.1.1 Sejarah PT Bali Harta Makmur Denpasar	40
4.1.2 Bidang Usaha.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi	47
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	47
4.2.1 Uji Validitas.....	47
4.2.2 Uji Reliabilitas	50
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	51
4.3.1 Karakteristik Responden.....	51
4.3.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.3.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.3.6 Uji Parsial (Uji t).....	61
4.3.7 Uji Simultan (Uji f).....	62

4.3.8 Pembahasan	63
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	67
4.3.1 Implikasi Teoritis	67
4.3.2 Implikasi Praktis	69
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79



POLITEKNIK NEGERI BALI

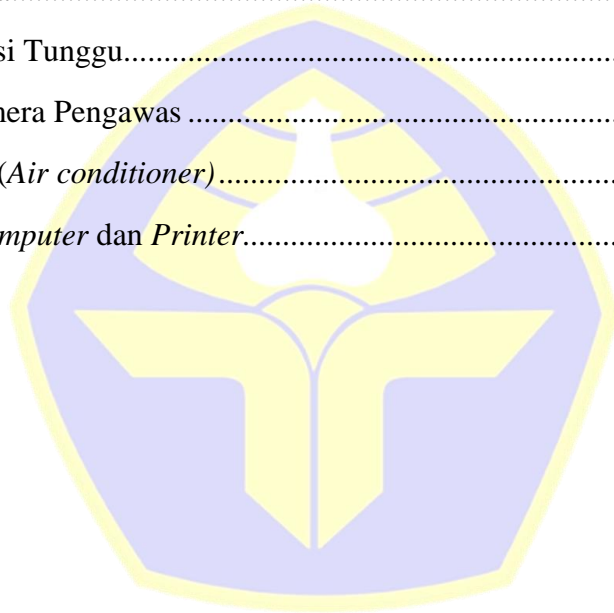
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kegiatan Usaha Money Changer.....	3
Tabel 1.2 Data Kepuasan Pelanggan PT Bali Harta Makmur.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Kebangsaan	44
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan.....	53

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT Bali Harta Makmur	31
Gambar 4.2 Sertifikat Izin Usaha.....	32
Gambar 4.3 TV Penampil Harga.....	34
Gambar 4.4 Mesin Penghitung Uang	34
Gambar 4.5 Mesin UV	35
Gambar 4.6 Meja.....	35
Gambar 4.7 Kursi Tunggu.....	36
Gambar 4.8 Kamera Pengawas	36
Gambar 4.9 AC (<i>Air conditioner</i>).....	37
Gambar 4.10 <i>Computer dan Printer</i>	37



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Naskah Kuisisioner Penelitian	
Lampiran 2 Google Form Kuisisioner Penelitian	
Lampiran 3 Tabulasi Data	
Lampiran 4 Uji Validitas	
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	
Lampiran 6 Analisis Statistik Deskriptif	
Lampiran 7 Uji Normalitas	
Lampiran 8 Uji Multikolinearitas	
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas	
Lampiran 10 Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t	
Lampiran 11 Koefisien Determinasi	
Lampiran 12 Uji f	
Lampiran 13 Riwayat Hidup Peneliti	
Lampiran 14 Desain Standing Banner	

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ditengah era globalisasi yang memperketat sengketa bisnis, peningkatan profesionalisme sebagai suatu kewajiban bagi setiap entitas bisnis. Profesionalisme dalam dunia bisnis bisa dicapai dalam bidang jasa maupun produk dengan berbagai macam usaha dan bidang bisnis. Peningkatan profesionalisme dalam bidang produk dapat dengan meperbaharui kemasn produk, *positioning* produk, merubah metode pemesaraan produk dan sebagainya. Sedangkan dalam bisnis jasa perusahaan meningkatkan produknya dalam hal strategi pelayanan. Hal tersebut tentu saja menegaskan urgensi bagi pelaku bisnis menyesuaikan diri dengan standar profesionalisme pelayanannya yang semakin meningkat, sejalan dengan meningkatnya persaingan di pasar global yang semakin ketat.

Standar pelayanan dalam dunia bisnis disebut dengan istilah pelayanan prima. Pelayanan prima melambangkan arti “*excellence service*” yang artinya pelayanan terbaik atau sangat baik. Dinilai paling baik karena mematuhi kualitas pelayanan yang ditetapkan dan dipatenkan oleh suatu perusahaan. Pelayanan terbukti cukup besar mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan terbaiktentunya akan memuaskan pengguna jasa atau pelanggan dalam suatu

perusahaan. Menurut Kotler & Keller dalam Setiawan (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kondisi dimana sentimen konsumen terhadap kesukaan atau ketidaksukaan didapatkan dari pertimbangan antara efisiensi produk atau layanan yang diberikan perusahaan dengan output yang diterima pelanggan berdasarkan harapan mereka.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai jika suatu perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Rohman (2017) Kepuasan pelanggan merupakan kondisi dimana hubungan seberapa besar pihak pemberi layanan mampu menyediakan layanan yang tepat seperti ekspektasi dari penerima layanan. Pelayanan yang dilakukan perusahaan sebaiknya dapat membangun loyalitas pelanggan dan mencegah terjadinya keberpalingan pelanggan yang dikarenakan dari kesalahan dalam penyediaan layanan dan penggunaan sistem oleh perusahaan ketika melakukan pelayanan. Maka, berdasarkan pernyataan beberapa ahli tersebut disimpulkan bahwa pelayanan terbaik sangat perlu diterapkan dalam setiap perusahaan. Pelayanan ini menjadi sangat penting bagi beberapa yang dalam sebagian besar proses kerjanya berhubungan langsung dengan pelanggan seperti perusahaan dalam bidang jasa. Perusahaan yang menerapkan pelayanan terbaik demi kepuasan pelanngannya salah satunya adalah perusahaan penyedia layanan penukaran uang asing.

Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank (KUPVA-BB) atau disebut juga perusahaan penyedia layanan penukaran uang asing merupakan perusahaan dengan pemegang saham 100% warga negara Indonesia (WNI) asli, dan memiliki izin dari Bank Indonesia (BI). Seiring dengan perkembangan pariwisata

di Indonesia, para pelaku usaha yang tertarik untuk membuka bisnis *money changer* semakin meningkat pada tahun 2018 hingga tahun 2020.

Tabel 1.1 Jumlah Kegiatan Usaha Money Changer

No.	Komponen	2018	2019	2020	2021	2022
1	Kantor Pusat (<i>MoneyChanger</i>)	1.164	1.208	1.207	1.078	1.053
2	Nilai Transaksi Beli Dalam Rupiah	207.363	247.817	183.621	194.799	236.265
3	Nilai Transaksi Jual dalam Rupiah	211.681	238.778	183.897	195.423	237.645

Sumber : BI, 2023

Berdasarkan table data tersebut terlihat bahwa jumlah perusahaan penukar uang asing meningkat dari 2018 hingga 2020, namun mengalami penurunan pada tahun 2021 dan 2022. Sedangkan transaksi money changer tercatat meningkat tinggi baik jumlah transaksi beli maupun transaksi jual. Maka tidak dapat dipungkiri perusahaan money changer semakin kompetitif dalam meningkatkan usahanya diantaranya adalah PT. Bali Harta Makmur.

PT Bali Harta Makmur adalah salah satu perusahaan penyedia layanan penukaran uang asing yang berlokasi di pulau Bali Indonesia. PT Bali Harta Makmur melakukan kegiatan usaha penukaran uang yang dilakukan dengan mekanisme jual beli Uang Kertas Asing (UKA). Beberapa mata uang yang diperjual belikan diantaranya Dollar AS, Dollar Singapura, Dollar Australia, Rupee India,

Yen Jepang dan lain-lain. Sementara pelanggan PT Bali Harta Makmur terdiri dari berbagai latar belakang seperti orang-orang luar negeri yang berkunjung ke Indonesia, kolektor Indonesia, dan sebagainya.

PT Bali Harta Makmur seiring dengan semakin ketatnya persaingan perusahaan money changer sangat mempertimbangkan kepuasan pelanggan. Adapun tindakan yang dikerjakan perusahaan dalam rangka menjamin kepuasan pelanggan yaitu, pengiriman hasil penukaran uang ke lokasi pelanggan, peningkatan kecepatan transaksi pembelian dan penjualan valuta asing, kualitas valuta yang lebih tinggi, dan lain-lain.

Namun, walaupun usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan telah dilakukan, beberapa pelanggan tetap mengeluhkan kurang puas dengan pembelian dan penjualan uang kertas asing (UKA) di PT Bali Harta Makmur. PT Bali Harta Makmur menerapkan standar kualitas pelayanan kepada pada petugas *frontlinernya* guna meningkatkan daya saing perusahaan. Penerapan strategi kualitas pelayanan dan harga masih terdapat beberapa hambatan yang di rasakan seperti pada saat jam sibuk atau pelanggan yang datang bersamaan pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal dan keterbatasan bahasa baik dari pada petugas *frontliner* maupun dari pelanggan yang hendak melakukan transaksi.

Tabel 1.2 Data Kepuasan Pelanggan PT. Bali Harta Makmur

Periode Januari - Desember Tahun 2023

Jenis Pelayanan	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Tidak Ada Komentar		Total
	Tamu	%	Tamu	%	Tamu	%	Tamu	%	
Pelayanan Terhadap Pengunjung	157	42%	124	34%	74	20%	16	4%	371
Penanganan Keluhan	115	33%	145	42%	80	23%	6	2%	346
Penanganan Pembayaran	164	43%	149	40%	54	14%	10	3%	377
Total	436	40%	418	38%	208	19%	32	3%	1094

Sumber : Data diolah, 2024

Pada Tabel 1.2 menunjukkan hasil data penilaian kepuasan pelanggan yang diterima terkait dengan pelayanan di PT. Bali Makmur Harta periode Januari – Desember 2023 sebanyak 1094. Untuk yang menyatakan puas sebanyak 436 pelanggan atau sekitar 40%, cukup puas sebanyak 418 pelanggan atau sekitar 38% dan untuk yang tidak puas sebanyak 208 pelanggan atau sekitar 19%. Ketidakpuasan pelanggan disebabkan adanya kesenjangan antara harapan dan espektasi pelanggan terhadap layanan yang disediakan oleh pihak pemberi jasa.

Selain kualitas layanan, harga juga penting. Harga yang ditetapkan perusahaan memiliki dampak yang besar terhadap pelanggan. Menurut Irvati (2016), harga merupakan pengendalian kedua yang dikendalikan oleh manajemen penjualan atau pemasaran suatu perusahaan. Adapun strategi yang bisa digunakan pengusaha untuk memberi penghargaan kepada pelanggan adalah dengan

memberikan harga lebih kompetitif dibandingkan perusahaan di lokasi dan bidang yang sama. Lebih murah daripada pesaing lainnya. Harga atau biaya komisi yang terjangkau akan mendapatkan lebih banyak peminat dan menarik bagi pelanggan. Di sisi lain apabila harga yang diberikan tidak cocok dan tidak masuk akal dengan keinginan dan kesanggupan pelanggan maka pelanggan akan berfikir dua kali untuk membeli juga menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

Kebijakan harga komisi yang dipresentasikan oleh PT Bali Harta Makmur menampilkan harga yang tergolong mahal menurut persepsi pelanggan. Harga komisi pada umumnya berkisar 3-7% dalam pasar *money changer*. Namun di PT Bali Harta Makmur menampilkan harga yang berbeda dari pasaran harga tersebut dinilai kurang transparan oleh pelanggan. Dengan mempertimbangkan semua biaya tambahan ini dan fasilitas di perusahaan, total harga akhir menjadi jauh lebih tinggi dari kisaran pada perusahaan umumnya. Keadaan ini menimbulkan ketidakpuasan bagi pelanggan yang merasa bahwa mereka mendapatkan informasi yang kurang jelas mengenai biaya total pada saat melakukan komisi transaksi penukaran uang.

Beberapa penelitian yang dilakukan salah satunya oleh Gofur (2019) mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya berbeda dengan hasil penelitian dari Novrianda (2018) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang negatif dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan yaitu satu dari sekian faktor yang bisa berpengaruh signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan

dan harga, karena memberikan kualitas layanan dengan kualitas tinggi dan harga yang bersaing juga kompetitif dapat menumbuhkan kepuasan pada pelanggan PT Bali Harta Makmur.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik meneliti tentang bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT Bali Harta Makmur. Sehingga, peneliti ingin mengerjakan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bali Harta Makmur Denpasar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut

- a. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Bali Harta Makmur?
- b. Bagaimana hubungan antara harga terhadap kepuasan pelanggan PT Bali Harta Makmur?
- c. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT Bali Harta Makmur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan maka terdapat tiga tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Bali Harta Makmur.

- b. Untuk menganalisis harga terhadap kepuasan pelanggan PT Bali Harta Makmur.
- c. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT Bali Harta Makmur.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menyajikan gambaran sebenarnya dari skenario aktual yang berkaitan dengan judul yang dipilih penulis. Penelitian ini bermanfaat dalam konsep teoritis maupun konsep praktis, yang dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Hasil dari penelitian ini ditargetkan dapat berkontribusi secara teoritis yaitu dapat menambah uraian kajian bersifat teoritis di dalam topik pelayanan jasa khususnya mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat bermanfaat kepada berbagai pihak.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Diperkirakan hasil dari penelitian bisa berkontribusi secara praktis yaitu dengan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pelayanan jasa kepada masyarakat dan pengusaha *money changer*. Selain itu, juga sebagai bahan masukan atau alat ukur untuk menentukan kebijakan PT Bali Harta Makmur di masa depan nantinya dapat mengoptimalkan segi kualitas pelayanan dan kebijakan penetapan harganya dengan tujuan mencapai kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan sebuah gambaran menyeluruh dari sebuah penelitian yang rangkai menjadi suatu garis besar dengan harapan untuk menyederhanakan pembaca memahami maksud penelitian ini. Dalam sistematika penulisan ini dijabarkan secara garis besar gambaran dan arahan dari isi pedoman skripsi yang terdiri dari lima bab, yaitu: Sistematika pembahasan merupakan uraian umum suatu penelitian yang disusun dalam suatu garis besar dengan harapan untuk menyederhanakan pembaca dalam memahami isi penelitian.

Dalam sistematika penulisan ini, uraian dan arah isi pedoman skripsi dijabarkan secara singkat yang tersusun dalam lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian teoritis dan praktis bagi seluruh pemangku kepentingan, dan sistematika penelitian skripsi yang membahas tentang “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Harta Makmur”.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua ditargetkan dapat memberikan pemahaman dan kerangka pikir yang akan digunakan dalam menyusun suatu teori dalam pelaksanaan penelitian. Bab dua disusun dari tinjauan pustaka, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

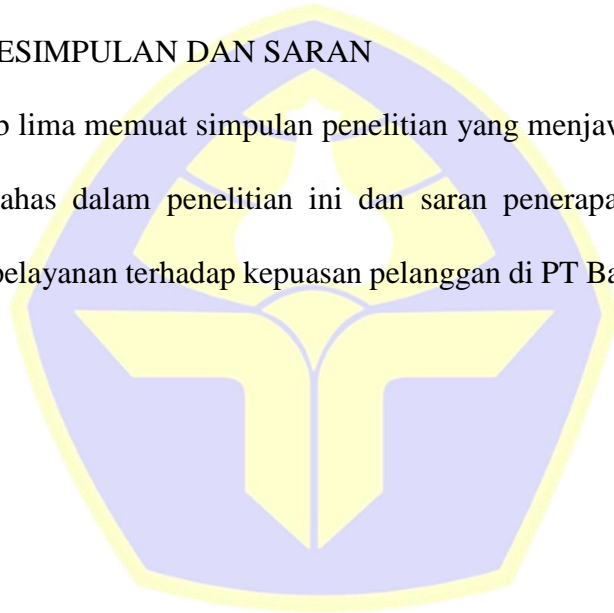
Bab tiga membahas mengenai uraian tempat penelitian dilakukan, populasi dan sampel penelitian, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN TEMUAN

Bab empat memuat ringkasan singkat tentang perusahaan tempat survei dilakukan, hasil responden dan penyajian tabelnya, serta ulasannya.

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima memuat simpulan penelitian yang menjawab permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dan saran penerapan terkait analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Bali Harta Makmur.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Rangkuman dari pokok permasalahan, tujuan penelitian serta analisis data yang telah dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan dalam poin berikut:

1. Penelitian menegaskan bahwa kualitas layanan pada dasarnya memengaruhi kepuasan konsumen secara positif dan signifikan. Koefisien t terhitung sebesar 6,108 dan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari standar signifikansi t (0,05), menunjukkan hal ini. Hasil ini menjelaskan dimana pengembangan lebih lanjut kualitas layanan, yang mencakup aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, keamanan, kepedulian, dan bukti fisik, secara aktif berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen PT Bali Harta Makmur Denpasar. Hasil ini menegaskan pentingnya penekanan organisasi pada pengembangan lebih lanjut kualitas layanan sebagai sistem penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Sehingga ini menunjukkan kepuasan pelanggan meningkat sebanding dengan kualitas layanan yang disediakan.
2. Pengujian mengidentifikasi dimana harga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen secara positif dan signifikan. Pernyataan tersebut dibuktikan berdasarkan pada hasil nilai t -koefisien hitung 2,502 dan nilai

signifikansi sebesar 0,015 yang lebih kecil dari standar signifikansi t (0,05). Hasil penelitian menunjukkan dimana strategi penetapan harga yang tepat memiliki pengaruh langsung dengan kepuasan konsumen. Hal ini meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima. PT Bali Harta Makmur Denpasar perlu memikirkan dengan saksama strategi penetapan harganya, termasuk struktur komisi yang berkisar antara 3% sampai dengan 7%, untuk menjamin bahwa biaya yang ditetapkan sesuai dan mencerminkan nilai yang dirasakan oleh konsumen.

3. Penelitian ini mengonfirmasi korelasi pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan. Nilai hitung F didapatkan yaitu 46,874 dan tingkat signifikansi 0,000, atau kurang dari 0,05, menunjukkan hal ini. Lebih jauh, kedua variabel ini secara simultan dapat menjelaskan 55,7% keragaman dalam kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan dimana kepuasan pelanggan meningkat sebanding dengan peningkatan kualitas layanan dan harga yang disediakan perusahaan. Di sisi lain, kepuasan pelanggan menurun sebanding dengan semakin buruknya kualitas layanan dan semakin tidak masuk akal nya harga. Temuan penelitian menegaskan bahwa PT Bali Harta Makmur Denpasar perlu meninjau kembali strategi pemasarannya.

5.2 Saran

Berlandaskan kesimpulan yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan rekomendasi kepada 2 pihak yang dirinci seperti dibawah :

1. Bagi Perusahaan

Sebaiknya perusahaan perlu terus mengoptimalkan kualitas pelayanan dan juga perlu memberikan harga terbaik kepada para pelanggan. Berikut rekomendasi yang dapat diberikan kepada PT Bali Harta Makmur berdasarkan skripsi Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan :

- a. Mengoptimalkan kualitas pelayanan seperti memberikan kepercayaan juga keyakinan kepada para pelanggan terhadap kinerja layanan terutama dalam aspek-aspek komponen kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek fisik (fasilitas dan teknologi), *reliability* (Kehandalan) yang mengacu pada kapasitas perusahaan dalam menyediakan layanan yang terpercaya dan konsisten, *responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kapasitas perusahaan dalam menyediakan pelayanan dengan cepat dan sesuai, *assurance* (Jaminan) dengan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan *empathy* (Empati) dengan perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- b. Melakukan optimalisasi strategi harga dengan menggunakan analisis pasar secara rutin untuk memastikan daya saing harga, mempertimbangkan penerapan strategi harga dinamis yang dapat menyesuaikan dengan kondisi pasar sehingga harga tampak terjangkau

dalam persepsi pelanggan, mengevaluasi struktur komisi secara berkala untuk memastikan kesesuaiannya dengan kualitas pelayanan dan manfaat di perusahaan.

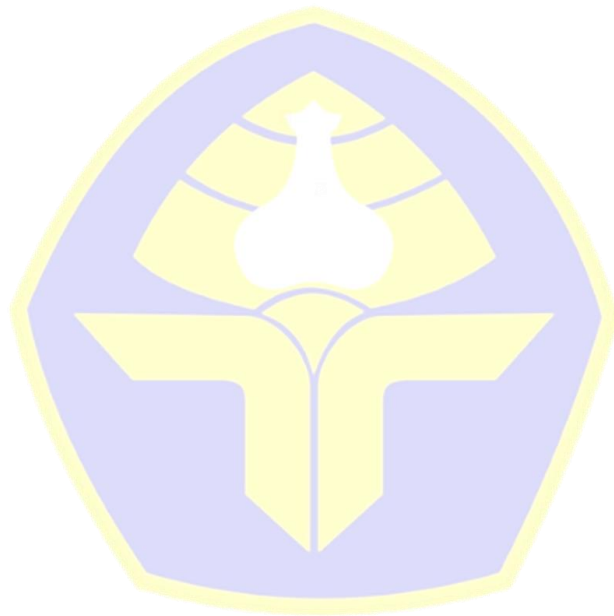
- c. Merumuskan strategi pemasaran yang mengkomunikasikan kedua aspek penting yaitu kualitas pelayanan unggul dengan penawaran harga yang kompetitif menggunakan standing banner untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang pelayanan yang ditawarkan perusahaan PT Bali Harta Makmur sudah berdasarkan dengan komponen kualitas dan harga yang tertera merupakan harga tanpa komisi standar direkomendasikan langsung oleh Bank Indonesia.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Kepada pihak peneliti mendatang berikut saran yang dapat diberikan kepada berdasarkan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan:

- a. Memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak responden dan memperluas area geografis untuk meningkatkan generalisasi hasil dan mempertimbangkan untuk melakukan studi komparatif dengan perusahaan sejenis di industri yang sama.
- b. Mempertimbangkan penggunaan metode penelitian gabungan (mixed methods) dengan mengkombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh pengetahuan mendalam dengan komprehensif tinggi.

- c. Melakukan penelitian dengan pengaruh variabel lain seperti citra merek, loyalitas pelanggan, atau inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan dan juga analisis dampak faktor eksternal seperti kondisi ekonomi atau perubahan regulasi terhadap hubungan antara variabel yang diteliti.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, F. A. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan “Menantea Café” Teluk Jambe Karawang. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 227-243.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Pilar*, 14(1), 15-31.
- Anang, M. & Budi, M. (2020) *Pengantar Manajemen*. Budi Utama: 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.
- Arsyad, M. R. P. S. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 183-197.
- Aryani, N. (2023). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi (JEMSI)*, 9(6), 2438-2443.
- Baisyir, F., & Quintania, M. (2021). Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus: Konsumen J. CO Donuts&Coffee Buaran Plaza di Wilayah Jakarta Timur). *Journal of Management Review*, 5(1), 621–631.
- Febryantari, N. P. A., Elfarosa, K. V., & Putra, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali. *Repositori Politeknik Negeri Bali*.
- Danang Sunyoto, S. H., Se, M. M., & Fathonah Eka Susanti, S. E. (2015). *Manajemen pemasaran jasa*. Media Pressindo.

- Ghozali, M., Azmi, M. U., & Nugroho, W. (2019). Perkembangan Bank Syariah Di Asia Tenggara: Sebuah Kajian Historis. *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 44-55.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Hani, T. H. (2018). *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Haryoko, U. B., Pasaribu, V. L. D., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran*. 13th Edition. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, M.F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. CV Al Fath Zumar.
- Lumempow, R. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA*, 11(1), 1-11.
- Mary, S. R., Sharma, S., Malviya, B., Hamida, A. G. B., & Zala, D. M. (2023). Service Quality Towards Retail Stores on Expected and Perceived Service Quality. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(4), 16.

- Monica, C. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53-62.
- Novrianda, H. (2018). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada konsumen industry/toko bakery di kota bengkulu). *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 1(2).
- Pande, K. I. B. A., Waciko, K. J., & Sukarta, I. W. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen PT. SCL Trans Denpasar. *Repository Politeknik Negeri Bali*.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 117-124.
- Soerjono Soekanto. (2019). *Efektivikasi Hukum dan Peranan Sanksi*. Bandung: Remadja Karya CV.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952–962.



POLITEKNIK NEGERI BALI