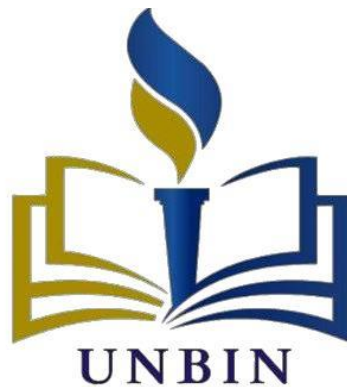


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
RANCAMAYA GOLF & COUNTRY CLUB**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



DHEA PERMATASARI

NPM S10219106

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2023

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PESRSETUJUAN SKRIPSI

**Nama : Dhea Permatasari
NPM : S1-0219106
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga
terhadap Kepuasan Pelanggan Rancamaya
Golf & Country Club**

Tim Penguji:
Dosen Pembimbing

Dahlia, S.E., M.M., CGRM., CAP., CNPS.

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

Syarief Gerald P, S.E., M.M., M.Si., M.Ak.

Mengetahui:

Ketua Prodi

DEKAN

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT bahwa pada akhirnya skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Rancamaya Golf & Country Club" ini telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah penulis tentukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom., selaku Wakil Rektor II, dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M., selaku dekan dan ketua prodi manajemen program sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Dahlia SE., MM., CGRM., CAP., CNPS., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti.
4. Ibu, Kakak beserta keluarga peneliti atas segala doa, dukungan, motivasi dan pengorbanan yang diberikan tulus selama ini.

5. Pada dosen dan staff Universitas Binaniaga Indonesia yang berjasa dalam membimbing peneliti selama studi di Universitas Binanaga Indonesia.
6. Seluruh rekan mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak terutama bagi penulis sendiri dalam rangka pengembangan pendidikan di masa kini dan pendidikan di masa yang akan datang.

Bogor, 16 Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	15
F. Manfaat Penelitian	15
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Kualitas Pelayanan	19
B. Harga	24
C. Kepuasan Pelanggan	30
D. Penelitian Terdahulu	39
E. Kerangka Pemikiran.....	49
F. Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	53
B. Jenis Penelitian.....	53
C. Variabel Penelitian	54

D. Populasi dan Sampel	57
E. Metode Pengumpulan Data.....	59
F. Instrumen Penelitian.....	60
G. Metode Analisis Data	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	75
A. Sejarah Perusahaan.....	75
B. Profil Responden.....	77
C. Uji Instrumen	81
D. Analisis Deskriptif Statistik	86
E. Analisis Data.....	97
F. Pembahasan	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	116

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Keluhan Pelanggan Rancamaya Golf & Country Club	5
Gambar 2 Hasil Pra Survei Kesesuaian Harapan Pelanggan Rancamaya Golf & Country Club	6
Gambar 3 Hasil Pra Survei Kesiediaan Merekomendasi Pelanggan Rancamaya Golf & Country Club	7
Gambar 4 Hasil Pra Survei Keandalan dalam Kualitas Pelayanan Rancamaya Golf & Country Club	9
Gambar 5 Hasil Pra Survey Daya Tanggap dalam Kualitas Pelayanan Rancamaya Golf & Country Club	10
Gambar 6 Hasil Pra Survei Kesesuaian Harga dengan Kualitas Pelayanan Rancamaya Golf & Country Club	12
Gambar 7 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 8 Struktur Perusahaan	76
Gambar 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	100
Gambar 10 Pelayanan Pramugolf Rancamaya Golf & Country Club	108
Gambar 11 Kondisi Lapangan dan Area Rancamaya Golf & Country Club	109

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Data Pengunjung (<i>Golfer</i>) Rancamaya Golf & Country Club Tahun 2020-2022.....	4
Tabel 2 Perbandingan Harga Bermain Golf Rancamaya Golf & Country Club dengan Pesaing	11
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4 Operasional Variabel.....	55
Tabel 5 Skala Likert.....	61
Tabel 6 Interpretasi Koefisien Korelasi	69
Tabel 7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 8 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 9 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
Tabel 10 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	79
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menggeluti Olahraga Golf....	80
Tabel 12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	81
Tabel 13 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	82
Tabel 14 Uji Validitas Variabel Harga (X2)	83
Tabel 15 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	84
Tabel 16 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	84
Tabel 17 Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2).....	85
Tabel 18 Kriteria Jawaban Responden	86
Tabel 19 Indeks Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	87
Tabel 20 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	90
Tabel 21 Indeks Jawaban Responden Variabel Harga (X2)	94

Tabel 22 Hasil Uji Normalitas Data	98
Tabel 23 Hasil Uji Multikolinieritas	99
Tabel 24 Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	101
Tabel 25 Uji Linearitas Variabel Harga	101
Tabel 26 Hasil Analisis Korelasi Berganda	102
Tabel 27 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	103
Tabel 28 Hasil Uji t.....	104
Tabel 29 Hasil Uji F.....	105
Tabel 30 Hasil Koefisien Determinasi	106

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	117
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	125
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	138
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	142
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Deskriptif	145
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	148
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinieritas	148
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	149
Lampiran 9 Hasil Uji Linearitas	150
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda	151
Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	151
Lampiran 12 Hasil Uji t	152
Lampiran 13 Hasil Uji f	152
Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	153
Lampiran 15 r-tabel	154
Lampiran 16 t-tabel.....	155
Lampiran 17 f-tabel	160