PENGARUH SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE DAN PRICE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI ENGLISH FIRST FOR ADULTS SURABAYA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Ekonomi
Jurusan Manajemen

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

OLEH :

ANGELLYCA ARIANANDA IRIANTO
NPM : 15116011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2019

PENGARUH SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, DAN PRICE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI ENGLISH FIRST FOR ADULTS SURABAYA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Ekonomi
Jurusan Manajemen

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

OLEH :

ANGELLYCA ARIANANDA IRIANTO
NPM : 15116011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Angellyca Arianandа Irianto
NPM	: 15116011
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh *Service Quality, Brand Image* dan *Price* Terhadap *Customer Satisfaction* di *English First for Adults* Surabaya

Pembimbing,

Tanggal : **30 Juli 2019**

Drs. Bruno Hami, M.M

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal : **30 Juli 2019**

Lilik Indrawati, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Angellyca Ariananda Irianto** dengan **NPM. 15116011**

Telah diuji pada **30 Juli 2019**

dinyatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Penguji:

(V. Ratna Inggawati, S.E., M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi	**Ka. Program Studi Manajemen**
Thyophoida WSP, SE, MM	**Lilik Indrawati, SE, MM**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi "**Pengaruh *Service Quality, Brand Image* dan *Price* Terhadap *Customer Satisfaction di English First for Adults* Surabaya**"

Telah diuji dan dipertahankan didepan
Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Jurusan Manajemen

Pada hari Senin, Tanggal **30 Juli 2019**

Disusun oleh:

Nama : Angellyca Arianandа Irianto

NPM : 15116011

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

1. V. Ratna Inggawati, SE, MM (Ketua) .....
2. Lilik Indrawati, S.E., M.M (Anggota) .....
3. Drs. Bruno Hami, M.M (Anggota) .....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Angellyca Arianandа Irianto
NPM	: 15116011
Program Studi	: Strata Satu (S1)
Fakultas/Prodi	: Ekonomi/Manajemen
Tempat/Tgl. Lahir	: Surabaya/16 Mei 1996
Alamat	: Gubeng Kertajaya 6C/54 Surabaya
Judul Skripsi	: Pengaruh *Service Quality, Brand Image* dan *Price* Terhadap *Customer Satisfaction* di *English First for Adults* Surabaya

1. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah sendiri bukan plagiat dan atau karya orang lain.
2. Memperbolehkan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika untuk mempublikasi seluruh/sebagian dari isi skripsi ini ke media publikasi. Dengan mencantumkan nama peneliti serta dosen pendamping.

Demikian isi surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ada permasalahan terhadap karya ilmiah ini, maka saya siap bertanggungjawab sesuai dengan hukum yang berlaku.

Surabaya, 07 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

(Angellyca Arianandа Irianto)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul : "PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *BRAND IMAGE,* DAN *PRICE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI *ENGLISH FIRST FOR ADULTS* SURABAYA*".*

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana manajemen (S.M) program strata satu (S-1), Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

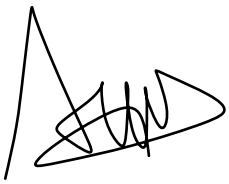
Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Y. Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Thyophoida W. S. Panjaitan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika serta selaku dosen wali yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester.
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

5. Cahaya Roni Asi Samosir yang senantiasa menemani, memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
6. Keluarga dan para sahabat tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Surabaya, 07 Agustus 2019



Angellyca Arianandra Irianto

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR…….....…….....i

DAFTAR ISI…….....iii

DAFTAR TABEL…….....vii

DAFTAR GAMBAR……...viii

ABSTRAK……..x

ABSTRAC……..xi

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang……...1

1.2 Rumusan Masalah……..6

1.3 Tujuan Penelitian……...6

1.4 Manfaat Penelitian……6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....7

2.1 Landasan Teori……..7

2.1.1 *Service Quality*...…… 7

2.1.1.1 Pengertian *Quality*..……7

2.1.1.2 Pengertian *Service*..……7

2.1.1.3 Pengertian *Service Quality*……...……..….8

2.1.1.4 Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam *Service Quality*…….…….....9

2.1.1.5 Pentingnya *Service Quality*…….....9

2.1.1.6 Startegi Meningkatkan Service *Quality*...……...…9

2.1.1.7 Dimensi *Service Quality*...……11

2.1.2 *Brand Image* ……..……12

2.1.2.1 Pengertian *Brand Image*……12

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.2.2 Manfaat *Brand Image*……...…13

2.1.2.3 Pengukuran *Brand Image*……..15

2.1.3 *Price*……...15

2.1.3.1 Pengertian *Price*……...15

2.1.3.2 Tujuan Penetapan *Price*…….…...……...17

2.1.3.3 Metode Penetapan *Price*..……...…..18

2.1.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Penetapan *Price*……..19

2.1.3.5 Indikator *Price*..……...……20

2.1.4 *Customer Satisfaction*……21

2.1.4.1 Pengertian *Customer Satisfaction*……..……...21

2.1.4.2 Manfaat *Customer Satisfaction*...……..22

2.1.4.3 Elemen *Customer Satisfaction*……..…23

2.1.4.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi *Customer Satisfaction*..……..24

2.1.4.5 Pengukuran *Customer Satisfaction*..…….25

2.1.4.6 Unsur – Unsur Survei *Customer Satisfaction*……26

2.1.4.7 Indikator *Customer Satisfaction*...…….27

2.1.5 Pengaruh Antar Variabel……..27

2.1.5.1 Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*……27

2.1.5.2 Pengaruh *Brand Image* Terhadap *Customer Satisfaction*……28

2.1.5.3 Pengaruh *Price* Terhadap *Customer Satisfaction*.....28

2.2 Penelitian Terdahulu……28

2.3 Rerangka Pemikiran……33

2.4 Kerangka Konseptual……..34

2.5 Hipotesis……..34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....36

3.1 Obyek Penelitian……..36

3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data…….36

3.2.1 Pendekatan Penelitian……36

3.2.2 Sumber Data……..37

3.3 Variabel Penelitian……..38

3.4 Definisi Opersaional Variabel……...….38

3.4.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)……...…..38

3.4.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)……...……..40

3.5 Populasi dan Sampel……...…41

3.5.1 Populasi…….41

3.5.2 Sampel……...41

3.5.2.1 Teknik Pengambilan Sampel……42

3.6 Metode dan Teknik Analisi Data……....43

3.6.1 Metode……..43

3.6.2 Teknik Analisi Data…….....44

3.6.2.1 Uji Validitas……..45

3.6.2.2 Uji Reliabilitas……..45

3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik…….45

3.6.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda…….49

3.6.2.5 Uji Koefisien Determinasi……50

3.6.2.7 Uji t……...50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN…….....….52

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian…….……...……52

4.1.1 Sejarah *English First for Adults* Surabaya.....52

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.1.2 Struktur Organisasi *English First for Adults* Surabaya.....54

4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab.....55

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian…….....…….……56

4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian.....56

4.3 Pembahasan dan Analisis Data…….....…….57

4.3.1 Uji Validitas….....58

4.3.2 Uji Reliabilitas……...…...….....…….59

4.3.3 Uji Asumsi Klasik……...…….……60

4.3.3.1 Uji Normalitas……....…….…….....60

4.3.3.2 Uji Heteroskedastisitas…….…...……..61

4.3.3.3 Uji Multikolinieritas…….....…….…….….63

4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda…….……63

4.3.5 Analisa Koefisien Determinasi….....…….……66

4.3.6 Uji t (Parsial)……...…….…….……67

BAB V PENUTUP.....……..……..……69

5.1 Simpulan…….....……...……69

5.2 Saran……...……..70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Bahasa yang Paling Populer……1

Tabel 1.2 5 LKP di Indonesia per April 2017……..……2

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1……...29

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2……...…30

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3……...……31

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4…….……..32

Tabel 3.1 Tabel Sampel……..43

Tabel 3.2 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi……...50

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas…….51

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Uji Validitas…….……58

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas…….……59

Tabel 4.4 *One-Sample Kolmogorov-Smirvnov* Test……...……..….61

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas……..……...……63

Tabel 4.6 Regresi Linier Berganda……64

Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Uji Koefisien R dan R^2…….……...…….66

Tabel 4.8 Hasil Uji t……..…….67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran……...33

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual…….34

Gambar 4.1 Struktur Organisasi *English First*……...55

Gambar 4.2 Normal *P-P Plot Of Regression Strandarized Residual*…….....60

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas……..…….62

Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel *Service Quality* Terhadap Y…….……...….67

Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel *Brand Image* Terhadap Y…..……..…….68

Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel *Price* Terhadap Y……...……..69

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Hasil Rekapitulasi Kuisioner

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Normalitas

Lampiran 6. Uji Multikolinearitas

Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 8. Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 9. Tabel t

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRAK

Oleh :

ANGELLYCA ARIANANDA IRIANTO

Bahasa Inggris telah bertransformasi menjadi bahasa dunia. Tak hanya dalam dunia bisnis saja, Bahasa Inggris telah menjadi sebuah kebutuhan bagi semua orang dengan berbagai latar belakang. Hal tersebut menyebabkan banyak munculnya lembaga Bahasa Inggris, salah satu lembaga yang paling eksis didunia yaitu *English First for Adults* lembaga yang sudah terkenal diseluruh dunia dan dipercaya masyarakat sebagai lembaga yang handal dan berkompoten. Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh *Service Service Quality, Brand Image* dan *Price* terhadap *Customer Satisfaction di English First for Adults* Surabaya.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner kepada 40 responden yang merupakan *student* di *English First for Adults* Surabaya. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode *proportionate stratified random sampling.* Seluruh item pernyataan yang diuji semuanya valid dan semua variabel yang diuji semuanya reliabel.

Hasil uji regresi linier berganda adalah $Y = 0.163 + 0.396\ X_1 + 0.624\ X_2 + 0.294\ X_3$. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa *service quality*, *brand image* dan *price* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di *English First for Adults* Surabaya dengan hasil t-hitung *service quality* sebesar 5.823 > dari t-tabel 2.02809, t-hitung *brand image* 4.562 > t-tabel 2.02809 dan t-hitung *price* sebesar 2.131 > t-tabel 2.02809 dengan tingkat signifikansi < 0.05. Pada Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa *service quality, brand image* dan *price* berkontribusi sangat kuat terhadap *customer satisfaction* dengan nilai *R Square* 0.768 atau 76.8%. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu banyak pihak dalam memahami faktor-faktor yang mendukung *customer satisfaction*.

Kata Kunci : *Service Quality, Brand Image, Price, Customer Satisfaction*

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRAC

BY :

ANGELLYCA ARIANANDA IRIANTO

English has transformed into world language. Not only in the business world, English has become a necessity for all people with various backgrounds. This has led to the emergence of many English language institutions, one of the most existent institutions in the world, namely the English First for Adults institution that has been well-known throughout the world and trusted by the community as a reliable and competent institution. This research was made with the aim of identifying the influence of Service Quality, Brand Image, and Price on Customer Satisfaction at Surabaya First for Adults Surabaya.

This research was conducted by distributing questionnaires to 40 respondents who were students at English First for Adults Surabaya. The sampling technique used in this study is quantitative with proportionate stratified random sampling method. All statement items tested are all valid and all variables tested are all reliable.

The results of multiple linear regression tests are Y = 0.163 + 0.396 X1 + 0.624 X2 + 0.294 X3. The results of this study indicate that service quality, brand image and price have a significant effect on customer satisfaction in English First for Adults Surabaya with the results of t-service service quality of 5.823> from t-table 2.02809, t-count brand image 4.562> t-table 2.02809 and t-price calculation of 2.131> t-table 2.02809 with a significance level <0.05. In the Determination Coefficient Test shows that service quality, brand image and price contribute very strongly to customer satisfaction with a value of R Square 0.768 or 76.8%. The results of this study are expected to help many parties in understanding the factors that support customer satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Brand Image, Price, Customer Satisfaction*