

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KAYU PADA PERUM PERHUTANI KBM
PENJUALAN KAYU WILAYAH MADIUN DI KOTA KEDIRI**

Oleh
MOHAMMAD ASPIRIN
NIM. 19.110.041

ABSTRAK

Permasalahan yang akan dibahas dalam melakukan penelitian ini adalah, problematika yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kebijakan penentuan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Perum Perhutani KBM Penjualan Kayu Wilayah Madiun Di Kota Kediri. Jumlah populasi sebanyak 2700 dengan pendekatan rumus slovin diperoleh sampel 96 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan statistik deskriptif melalui uji validitas realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perum Perhutani KBM Penjualan Kayu Wilayah Madiun Di Kota Kediri. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel *Harga* terhadap kepuasan pelanggan kayu Perum Perhutani KBM Penjualan Kayu Wilayah Madiun Di Kota Kediri. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perum Perhutani KBM Penjualan Kayu Wilayah Madiun Di Kota Kediri. Berdasarkan hasil tersebut diharapkan Perum Perhutani KBM Penjualan Kayu Wilayah Madiun Di Kota Kediri diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan dan mampu menentukan kebijakan harga dari produk yang sesuai harapan pelanggan serta tetap menjaga kualitas produk

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan

***THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND PRICE ON TIMBER
CUSTOMER SATISFACTION AT PERUM PERHUTANI KBM TIMBER
SALES IN MADIUN AREA IN KEDIRI CITY***

Oleh
MOHAMMAD ASPIRIN
NIM. 19.110.041

ABSTRACT

The problems that will be discussed in conducting this research are the problems related to the influence of service quality and pricing policy on customer satisfaction at Perum Perhutani KBM Timber Sales in the Madiun Region in Kediri City. The total population of 2700 with the Slovin formula approach obtained a sample of 96 respondents. The method used in this research is quantitative with descriptive statistics through reliability validity test, classical assumption test, multiple linear regression test. The results of this study indicate that there is a partially significant effect between service quality variables on customer satisfaction. There is a partially significant effect between the price variable (X2) on wood customer satisfaction. Service quality (X1) and price (X2) simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. It is expected to be able to improve the quality of service to customers and be able to determine price policies for products that are in accordance with customer expectations and still maintain product quality.

Keywords : Service Quality, Price, Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN TESIS	i
HALAMAN JUDUL TESIS	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Harga	18
2.1.4 Kepuasan	22
2.2 Kajian Peneltian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	39

3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.3	Data Penelitian.....	41
3.4	Variabel.....	43
3.5	Teknik Analisa Data	48
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perum Perhutani KBM	53
4.1.1	Sejarah dan Profil Perum Perhutani KBM.....	53
4.1.2	Visi dan Misi.....	59
4.1.3	Produk.....	60
4.1.4	Struktur Organisasi	62
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Deskripsi Data Penelitian	62
4.2.2	Uji Prasyarat Asumsi Klasik.....	65
4.2.3	Uji Koefisien Determinan.....	70
4.2.4	Uji Hipotesis	71
4.2.5	Analisis Regresi Berganda.....	74
4.3	Pembahasan.....	75
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perum Perhutani KBM Penjualan Kayu Wilayah Madiun Di Kota Kediri	75
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perum Perhutani KBM Penjualan Kayu Wilayah Madiun Di Kota Kediri	76
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....		80