



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memprebanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

repository.stimbudiakki.

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PENYEWAAN SCAFFOLDING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ZMP SEISO MANDIRI

SKRIPSI

Disusun Oleh:
Seftiana Mutiara Dewi
41121001



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2025**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PENYEWAAN SCAFFOLDING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ZMP SEISO MANDIRI

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1(satu)*

Disusun Oleh:

Seftiana Mutiara Dewi

41121001



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) penyewaan *scaffolding* baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. ZMP Seiso Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penentuan sampel menggunakan sampling. Hasil jumlah sampel dari penelitian ini adalah 55 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dan penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji T, uji F, uji koefisien determinasi, uji korelasi, uji regresi linear sederhana, uji regresi linear berganda dan data diolah dengan SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih jasa penyewaan *scaffolding* sebesar 87,1% dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Ketiga hipotesis dalam penelitian ini diterima dan dinyatakan terbukti kebenarannya.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price (X1) and service quality (X2) on scaffolding rental, both partially and simultaneously, on customer satisfaction (Y) at PT. ZMP Seiso Mandiri. This study uses a quantitative method with sampling. The sample size of this study was 55 respondents. Data collection techniques used observation and questionnaires were distributed to respondents. Data processing techniques used validity tests, reliability tests, T tests, F tests, coefficient of determination tests, correlation tests, simple linear regression tests, multiple linear regression tests, and data were processed with SPSS version 21. The results showed that the variables of price image and service quality had an influence on customer satisfaction in choosing scaffolding rental services by 87.1% and had a very strong relationship. All three hypotheses in this study were accepted and declared true.

Keywords: *Price, Service Quality, Customer Satisfaction*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SEFTIANA MUTIARA DEWI
NIM : 41121001
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PENYEWAAN SCAFFOLDING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. ZMP SEISO MANDIRI

PEMBIMBING 1

ARIF IGO, SH, SE, MM

PEMBIMBING 2

B RETNO PRATIWI S, S.E, M.,

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana, S.E, M.M

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memprebanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

TANDA PENGESAHAN

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Bogor, Agustus 2025

No	Panitia Penguji	Nama	Tanda tangan
1	Ketua	Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M	
2	Sekretaris	Indri Guslina, S.E., M.M	
3	Anggota	Adrian Adha S.T., M.M	

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan submer:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Seftiana Mutiara Dewi

NIM : 41121001

Tempat Tgl.Lahir : Bekasi, 03 September 2001

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul:

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PENYEWAAN
SCAFFOLDING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ZMP
SEISO MANDIRI**

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya terbukti plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Seftiana Mutiara Dewi

41121001



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Penyewaan Scaffolding Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT ZMP Seiso Mandiri** “. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (SM). Penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Rina Fatimah, S.Sos., M.Si. M.M Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
2. Ibu Indri Guslina, S.E., M.M Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
3. Bapak Azza El Munandiyan, S.Si., M.M., AMIPR Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
4. Bapak Iqbal, S.E., M.M., Selaku Kepala Lemaga Penjamin Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
5. Pengabdian Masyarakat.
6. Ibu Rita Mardiana, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Strata S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
7. Ibu Vivi Ristanti, S.K.M., M.M Selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
8. Bapak Arif Igo, S.H., S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing 1 Yang Telah Meluangkan Waktunya Dalam Memberikan Bimbingan Serta Arahan Kepada Penulis Dalam Menyusun Skripsi Ini.
9. Ibu B. Retno Pratiwi S., S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing Ii Yang Telah Meluangkan Waktunya Dalam Memberikan Bimbingan Dan Pengarahan Kepada Penulis Dalam Menyusun Skripsi Ini.
10. PT. ZMP Seiso Mandiri yang sudah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian pada perusahaan tersebut.



11. Ibunda tercinta yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dukungan baik secara moral maupun materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
12. Rekan – rekan mahasiswa dan teman – teman seperjuangan, yang telah memberikan semangat, bantuan serta saran yang sangat berharga kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat disempurnakan lebih lanjut. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi lingkungan lainnya.

Bogor, Februari 2025

Seftiana Mutiara Dewi



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memprebanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
TANDA PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
12.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
12.2 Batasan Masalah.....	8
12.3 Rumusan Masalah	8
12.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
12.4.1 Tujuan Penelitian.....	9
12.4.2 Manfaat Penelitian.....	9
12.5 Hipotesis.....	10
12.6 Metodologi Penelitian	11
12.6.1 Metode Penelitian.....	11
12.6.2 Populasi	11
12.6.3 Sample	11
12.6.4 Teknik Pengumpulan Data	12
12.6.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	13
12.7 Penelitian Terdahulu	18
BAB II.....	24
LANDASAN TEORI.....	24
2.1 Tinjauan Teori Mengenai Manajemen	24



2.2	Tinjauan Teori Manajemen Pemasaran	27
2.3	Tinjauan Teori Harga	30
2.4	Tinjauan Teori Kualitas Pelayanan.....	32
2.5	Tinjauan Teori Kepuasan Pelanggan	33
BAB III		38
Objek Penelitian		38
3.1	Tinjauan Umum Objek Penelitian	38
3.2	Visi dan Misi PT ZMP Seiso Mandiri	39
3.3	Struktur Organisasi.....	40
3.4	Jabatan dan Tugas Wewenang.....	40
3.5	Kegiatan Usaha Objek Penelitian	44
3.6	Pelanggan atau Pemasok Rekanan Objek Penelitian.....	45
BAB IV		48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Hasil Penelitian	48
4.2	Instrumen Penelitian Variabel Harga (X ₁).....	49
4.2	Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂)	50
4.3	Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
BAB V.....		78
KESIMPULAN DAN SARAN		78
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN.....		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Sewa <i>Scaffolding</i>	4
Tabel 1.2 Instrumen Kuesioner Dalam Bnetuk Ceklist	13
Tabel 1.3 Skala Model Likert	14
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.4 Deskripsi Data Variabel Harga (X_1).....	55
Tabel 4.5 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	59
Tabel 4.6 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	62
Tabel 4.7 Deskripsi Data Responden.....	65
Tabel 4.8 Uji Validitas	67
Tabel 4.9 Uji Relibilitas	68
Tabel 4.10 <i>Coefficient</i> X_1 Terhadap Y	69
Tabel 4.11 Model <i>Summary</i> X_1 Terhadap Y	70
Tabel 4.12 <i>Coefficients</i> Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Y	71
Tabel 4.13 Model <i>Summary</i> X_2 Terhadap Y	71
Tabel 4.14 Annova Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y	72
Tabel 4.16 Model <i>Summary</i> Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y	74
Tabel 4.17 Temuan Penelitian.....	76



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	40
Gambar 3.2 Pelanggan Sewa <i>Scaffolding</i> PT. YKK.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian.....	
Lampiran 2. Harga (X ₁).....	
Lampiran 3. Kualitas Pelayanan (X ₂).....	
Lampiran 3. Kepuasan Pelanggan (Y)	
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga (X ₁).....	
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Sosial (X ₂)	
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	
Lampiran 8. Hasil uji Hipotesis 1 (Pengaruh Harga (X ₁) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	
Lampiran 9. Hasil uji Hipotesis 2 (Pengaruh Kualitas Pelayanan (X ₂) terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	
Lampiran 10. Hasil uji Hipotesis 3 (Pengaruh Harga (X ₁) dan Kualitas Pelayanan (X ₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	