

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO
SWALAYAN APRI MART PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NAMA : MUHAMMAD MANDALA

NIM : 302 14 11 063

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS BANGKA
BELITUNG
2019**



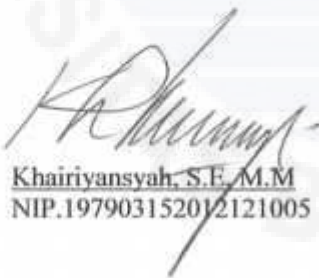
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

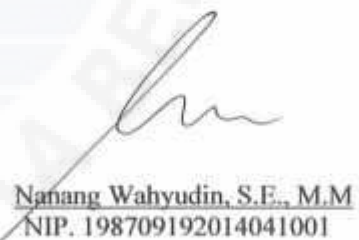
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Mandala
NIM : 3021411063
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan Konsumen pada Toko Swalayan Apri Mart
Pangkalpinang"

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP.197903152012121005


Nanang Wahyudin, S.E., M.M
NIP. 198709192014041001

Balunujuk, 7 Mei 2018
Ketua Jurusan Manajemen



M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

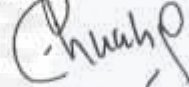
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO
SWALAYAN APRI MART PANGKALPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Muhammad Mandala
Nomor Induk Mahasiswa : 302 14 11 063

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 14 Januari 2019 dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji

Ketua



Dr. Nizwan Zuhri, S.E., M.M.
NP.506806002

Anggota



Christianingrum, S.Pd., M.M
NIP. 198704022014042001

Anggota



Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP. 197903152012121005

Anggota



Nanang Wahyudin, S.E., M.M
NP. 198708192014041001

Balunijuk, 15 Januari 2019
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen



M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Swalayan Apri Mart Pangkalpinang**” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis menjadi acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Balunjuk, 14 Januari 2019

Penulis



Muhammad Mandala

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- a. Dimana ada kemauan disitu ada jalan, disaat adanya usaha dan tekad yang kuat maka akan mencapai sebuah tujuan dan kesuksesan.
- b. Maju terus mawas diri.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada :

Untuk Ibunda tercinta atas semua dukungan, pengorbanan baik moral maupun materil dan doa yang tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis. Doamu adalah pendorong kesuksesan dan langkahku.



ABSTRAK

Muhammad Mandala. 302.14.11.063. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Swalayan Apri Mart Pangkalpinang

Penelitian ini bertujuan menganalisis harga dan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Toko Swalayan Apri Mart Pangkalpinang. Toko swalayan menjadi salah satu pilihan utama masyarakat terutama di daerah perkotaan untuk tempat mereka berbelanja. Dengan persaingan persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari usaha sejenis membuat toko harus menemukan cara yang tepat dalam hal menarik konsumen.

Menggunakan sampel dari konsumen Toko Swalayan Apri Mart Pangkalpinang dalam melakukan observasi. Dengan menggunakan teknik Simple random Sampling dengan cara menyebar kuisioner kepada konsumen yang ditemui di tempat. Jenis pendekatan penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan kuantitatif. Metode statistik menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, dengan pengujian hipotesis uji statistik t.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa harga produk pada toko Swalayan Apri Mart telah membuat konsumen merasa puas atau sesuai yang diinginkan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan pada Toko Swalayan Apri Mart telah membuat konsumen merasa puas atau sesuai yang diinginkan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen serta harga dan kualitas layanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Swalayan Apri Mart.

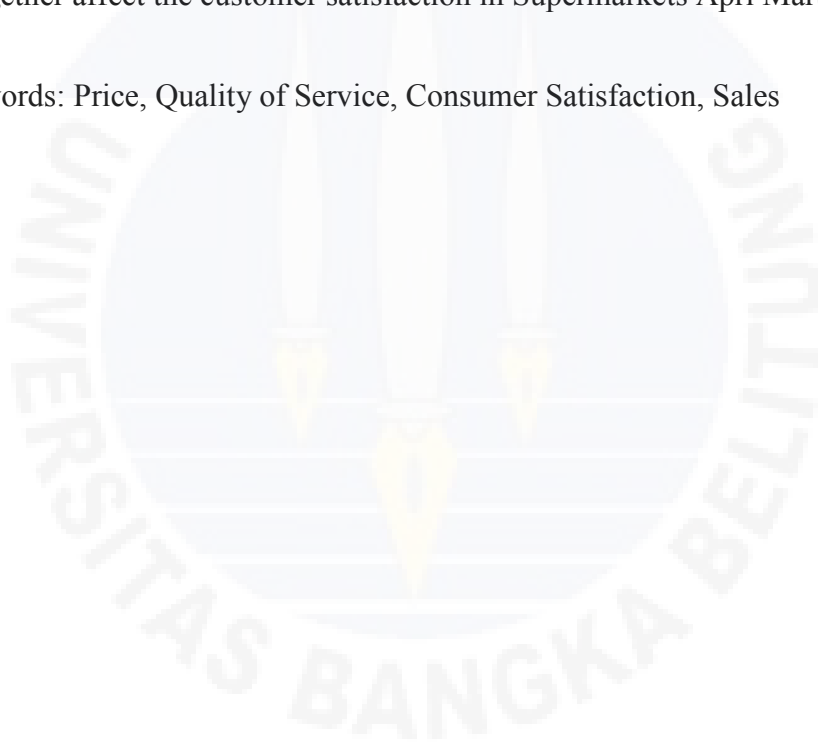
Kata kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Penjualan

ABSTRACT

Muhammad Mandala. 302.14.11.063. The Influence of Price and Quality of Service on Customer Satisfaction at Supermarket Apri Mart Pangkalpinang

This study aims to analyze the price and quality of services that affect the satisfaction of consumers at the Supermarket Apri Mart Pangkalpinang Using samples from consumers of Supermarkets Apri Mart Pangkalpinang in making observations. By using Simple random Sampling technique by spreading the kuisoner to the consumer that found in place. The results of this study indicate that the price at the supermarket Apri Mart store make consumers feel satisfied or as desired, the price has a significant effect on customer satisfaction, the quality of service affect the satisfaction and the price and quality of service simultaneously or together affect the customer satisfaction in Supermarkets Apri Mart.

Keywords: Price, Quality of Service, Consumer Satisfaction, Sales



KATA PENGANTAR

Pertama-tama Penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang memberikan rahmat, anugrah, berkat, serta hidayah-Nya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Swalayan Apri Mart Pangkalpinang” untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Bangka Belitung.

Dalam penyelesaian penelitian ini, tidak bisa lepas dari bantuan dari orang disekitar Penulis. Maka dari itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
3. M. Tanggung, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Khairiyansyah, S.E, M.M. sebagai Pembimbing I, yang telah membantu Penulis \ dalam menyelesaikan penelitian ini tanpa pamrih.
5. Nanang Wahyudin, S.E., M.M. sebagai Pembimbing II, yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan penelitian ini tanpa pamrih.
6. Keluarga yang selalu mendorong dan terus memberikan semangat agar Penulis bisa menyelesaikan skripsi ini secepatnya.

Semoga penititan ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membutuhkan. Penulis sadar bahwa penelitian ini jauh dari sempurna karena keterbatasan Penulis sebagai manusia. Penulis juga meminta maaf bila ada kata-kata dalam penelitian ini yang kurang berkenan di hati pembaca. Demikian kata pengantar dari Penulis.

Balunijuk, 2 Juli 2018

Penulis,

Muhammad Mandala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
1.5.3 Manfaat Kebijakan	10
1.6 Sistematika Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.3 Pengertian Ritel	13
2.4 Harga	14

2.4.1 Pengertian Harga`	14
2.4.2 Manfaat Penetapan Harga	15
2.5 Kualitas Layanan	16
2.5.1 Pengertian Layanan	16
2.5.2 Pengertian Kualitas Layanan	16
2.6 Kepuasan Konsumen	17
2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.6.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	18
2.7 Penelitian Terdahulu	19
2.8 Kerangka Pemikiran	20
2.8.1 Hubungan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.8.2 Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.8.3 Hubungan antara Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.9 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.3.1 Populasi Penelitian	25
3.3.2 Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel ...	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1 Jenis Data	26
3.4.2 Teknik Pengambilan Data	27

3.5	Varibel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, dan Pengukuran Variabel	28
3.5.1	Varibel Penelitian	28
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	29
3.5.3	Pengukuran Variabel	30
3.6	Metode Analisis Data	31
3.6.1	Analisis Data Deskriptif	31
3.6.1.1	Angka Indeks	31
3.6.1.2	Statistis Inferensial	32
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	32
3.6.2.1	Uji Validitas	32
3.6.2.2	Uji Realibilitas	33
3.6.2.3	Uji Normalitas	33
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	34
3.6.4	Uji hipotesis.....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1	Profil Singkat Toko Swalayan Apri Mart	35
4.1.2	Visi dan Misi Toko Swalayan Apri Mart	36
4.1.2.1	Visi	36
4.1.2.2	Misi	36
4.1.3	Struktur Organisasi Toko Swalayan Apri Mart	36
4.2	Hasil Penelitian	37
4.2.1	Deskripsi Responden Penelitian	37
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian	41

4.2.2.1 Variabel Harga	41
4.2.2.2 Variabel Kualitas Layanan	47
4.2.2.3 Variabel Kepuasan Konsumen	54
4.3 Hasil Analisis Data	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Realibilitas	60
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	61
4.3.3.1 Uji Normalitas	61
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	63
4.3.3.3 Uji Heterodiksitas	64
4.3.3.4 Uji Autokorelasi	66
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	66
4.3.5 Pengujian Hipotesis	68
4.3.5.1 Uji t	68
4.3.5.2 Uji F	69
4.3.6 Koefisien Determinasi	70
4.4 Pembahasan	70
4.4.1 Gambaran Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	71
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	72
4.4.4 Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74

5.2 Saran	76
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Konsumen Apri Mart (Bulan Desember 2016–Oktober 2017)	3
Tabel I.2	Jumlah Konsumen Rata-Rata Konsumen Per Hari Tahun 2017 di Toko Swalayan Di Kota Pangkalpinang.....	4
Tabel I.3	Daftar Harga Barang Kebutuhan Pokok Di Beberapa Toko Swalayan Di Kota Pangkalpinang Dan Sekitarnya Pada Bulan Februari 2018	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel III.1	Definisi Operasional Penelitian	29
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel	31
Tabel IV.1	Pengelompokan Sampel Konsumen Toko Swalayan Apri Mart Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel IV.2	Pengelompokan Sampel Konsumen Toko Swalayan Apri Mart Berdasarkan kelompok Usia	38
Tabel IV.3	Pengelompokan Sampel Konsumen Toko Swalayan Apri Mart Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel IV.4	Pengelompokan Sampel Konsumen Toko Swalayan Apri Mart Berdasarkan Frekuensi Belanja	40
Tabel IV.5	Indikator Harga Produk Memuaskan Konsumen	42
Tabel IV.6	Indikator Harga Produk Lebih Murah	42
Tabel IV.7	Indikator Harga Produk Tidak Mahal	43
Tabel IV.8	Indikator Harga Produk Sesuai Standar Pasar	43
Tabel IV.9	Indikator Harga Produk bermanfaat untuk Konsumen.....	44
Tabel IV.10	Indikator Harga Produk Sesuai dengan Standar Kualitas	44
Tabel IV.11	Indikator Potongan Harga	45

Tabel IV.12 Indikator Bonus Pembelian	45
Tabel IV.13 Rata-rata Indikator Harga	46
Tabel IV.14 Indikator Kebersihan Ruangan	47
Tabel IV.15 Indikator Tempat Parkir Luas	48
Tabel IV.16 Indikator Keramahan Pelayanan	48
Tabel IV.17 Indikator Kecepatan Transaksi	49
Tabel IV.18 Indikator Kecepatan Pelayanan	49
Tabel IV.19 Indikator Tanggap Melakukan Pelayanan	50
Tabel IV.20 Indikator Keamanan Terjamin	50
Tabel IV.21 Indikator Privasi Terjaga	51
Tabel IV.22 Indikator Mengutamakan Kepentingan Konsumen	51
Tabel IV.23 Indikator Komunikasi yang Baik	52
Tabel IV.24 Rata-rata Indikator Kualitas Layanan	53
Tabel IV.25 Indikator Kenyamanan.....	54
Tabel IV.26 Indikator Produk Sesuai harapan	54
Tabel IV.27 Indikator Kualitas Produk	55
Tabel IV.28 Indikator Kelengkapan Produk	55
Tabel IV.29 Indikator puas dengan Pelayanan	56
Tabel IV.30 Indikator Puas dengan Fasilitas	56
Tabel IV.31 Indikator Puas dengan Keseluruhan	57
Tabel IV.32 Indikator Merekomendasikan kepada Orang Lain	58
Tabel IV.33 Rata-rata Indikator Kepuasan Konsumen	58
Tabel IV.34 Hasil Uji Validitas	60

Tabel IV.35 Hasil Uji Realibilitas	61
Tabel IV.36 Hasil Uji Normalitas Kolgomorov-Smirnov.....	63
Tabel IV.37 Hasil Uji Multikoleanearitas	64
Tabel IV.38 Hasil Uji Heterokedasitas	65
Tabel IV.39 Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel IV.40 Hasil Analisis regresi Berganda	67
Tabel IV.41 Hasil Uji t	68
Tabel IV.42 Hasil Uji F	69
Tabel IV.43 Hasil Analisis Koefiensi determinasi	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
Gambar II.2	Kerangka Pemikiran Penelitian	21
Gambar IV.1	Foto Toko Swalayan Apri Mart Pangkalpinang	35
Gambar IV.2	Struktur Organisasi Toko Swalayan Apri Mart	37
Gambar IV.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar IV.4	Responden Berdasarkan Kelompok Usia	39
Gambar IV.5	Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Gambar IV.6	Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja	41
Gambar IV.7	Hasil Uji Normalitas dengan Histogram	62
Gambar IV.8	Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probability Plot	62
Gambar IV.9	Hasil Uji Heterokedasitas menggunakan <i>Scatterplot</i>	65