

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO TATA
KARYA KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI



Oleh:

Velent Gresilla

170610010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO TATA
KARYA KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Velent Gresilla

170610010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Velent Gresilla
NPM : 17061010010
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO TATA KARYA KABUPATEN KARIMUN

Adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Juli 2022



Velent Gresilla

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO TATA
KARYA KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI

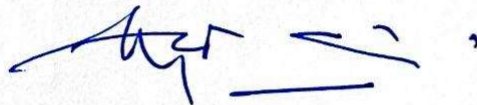
**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

**Velent Gresilla
170610010**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 Juli 2022



Dr. Suhardi, S.E., M.M.

Pembimbing



ABSTRAK

Semakin majunya teknologi dalam era globalisasi di zaman ini, setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan berbagai aspek penting untuk memaksimalkan keuntungan sesuai dengan target yang diinginkan oleh setiap perusahaan dan juga agar tetap mampu bersaing di pasar. Penelitian ini menganalisa pengaruh harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) di Toko Tata Karya Kabupaten Karimun. Metode analisis penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, dan memperoleh data melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik purposive sampling* dengan data yang sudah dianalisis sebanyak 136 responden, metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji kualitas data dalam penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas serta uji pengaruh menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi, sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F dengan bantuan software stastic SPSS 25. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dari t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0,05 serta harga, kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dari f hitung > f tabel dan nilai signifikan < 0,05.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

With the advancement of technology in this era of globalization, every company is trying to improve various important aspects to maximize profits in accordance with the targets desired by each company and also to remain able to compete in the market. This study analyzes the effect of price (X1) and service quality (X2) on consumer satisfaction (Y) at the Tata Karya Store, Karimun Regency. The analytical method of this research is descriptive analysis with a quantitative approach, and obtains data through the distribution of questionnaires. The sampling technique used purposive sampling technique with data that had been analyzed as many as 136 respondents, the method used was multiple linear regression analysis, the data quality test in the study used validity and reliability tests, the classical assumption test in this study used normality test, multicollinearity test and test heteroscedasticity and influence test using multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis, while the hypothesis test in this study uses t test and F test with the help of SPSS 25 stastic software. consumers from t count > t table and significant value < 0.05 and price, service quality together have a positive and significant effect on consumer satisfaction from f count > f table and significant value < 0.05.

Keywords: *Price, Service Quality, Consumer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum dan Puji Syukur, panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi manajemen di Universitas Putera Batam Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran , dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong. S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh Bapak dan Ibu Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan bantuan selama penulis membina ilmu di Universitas Putera Batam;
6. Keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil hingga terselesaikannya skripsi ini;
7. Teman-teman Manajemen Universitas Putera Batam yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas semuanya atas segala bantuan, doa dan dukungan, semoga Tuhan senantiasa melimpahkan kasih dan karunia kepada kita semua. Amin

Batam, 01 Juli 2022

Velent Gresilla

170610010



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah	8
1.3 Batasan masalah	8
1.4 Rumusan masalah	9
1.5 Tujuan penelitian	9
1.6 Manfaat penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Harga.....	11
2.1.1.1 Pengertian Harga.....	11
2.1.1.2 Indikator Harga	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13

2.1.3 Kepuasan Konsumen	14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian	19
3.2 Operasional variabel	20
3.2.1 Variabel Dependen.....	20
3.2.2 Variabel Independen	21
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.1.1 Populasi.....	23
3.1.2 Sampel.....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4.1 Kuesioner atau Angket	25
3.5 Metode analisis data	25
3.5.1. Analisis Deskriptif	25
3.5.2. Uji Kualitas Data	26
3.5.2.1. Uji Validitas	26
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	28
3.5.3. Uji Asumsi.....	29
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	30
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	30
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.5.4. Uji Pengaruh.....	32
3.5.4.1. Uji Regresi Linear Berganda	32
3.5.5. Pengujian Hipotesis	33
3.5.5.1. Uji-t	33
3.5.5.2 Uji F	34

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	34
3.6.1. Lokasi Penelitian	34
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Profil Responden	36
1.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
1.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	37
1.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Profesi.....	37
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	38
1.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Harga (X_1).....	38
1.1.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan (X_2)	40
1.1.2.3 Analisi Deskriptif Variabel Kepuasan konsumen (Y)	41
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	42
1.1.3.1 Hasil Uji Validitas	42
1.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	44
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
1.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	46
1.1.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
1.1.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.1.5 Hasil Uji Pengaruh	52
1.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	52
1.1.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	54
1.1.6.1 Hasil Uji-t.....	54
1.1.6.2 Hasil Uji-F.....	55
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan konsumen di Toko Tata Karya	56

4.2.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen di Toko Tata Karya	57
4.2.3	Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan Secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Tata Karya	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan Histogram	47
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan P-P Plot Regression Standardized	48
Gambar 4.3 Uji Heteroskedasitas dengan Scatter Plot.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan penjualan Toko Tata Karya Periode 2021	2
Tabel 1.2 Harga Kaca dan Alumunium Di Beberapa Toko Kabupaten Karimun Tahun 2021.....	6
Tabel 1.3 Top Brand Index 2021	7
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	16
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	22
Tabel 3.2 Kriteria analisis deskriptif.....	26
Tabel 3.3 Indeks koefisien reliabilitas.....	29
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	36
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	36
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan profesi	37
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskriptif.....	38
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Harga (X1)	39
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .	40
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga (X1).....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Linear Berganda.....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.19 Hasil Uji-t.....	54
Tabel 4.20 Hasil Uji-F.....	55