

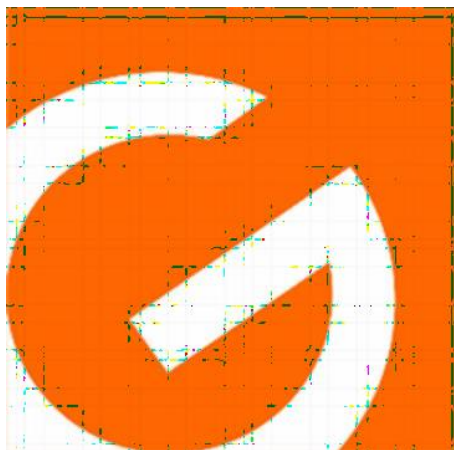
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI INDOMARET RAWABACANG
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

Muhammad Rifqi Syafi'i
NIM: 241.18.07008



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI INDOMARET RAWABACANG
KOTA BEKASI**

Oleh:

Nama : Muhammad Rifqi Syafi'i
NIM : 241.18.07008
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Rizal Bakti, SE, MM

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI INDOMARET RAWABACANG
KOTA BEKASI**

Oleh:

Nama : Muhammad Rifqi Syafi'i
NIM : 241.17.07008
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 16:00 – 17:00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Anggota 1 : Ricky Rizkie, SE, MM ()

Anggota 2 : M. Aziz Winardi, N,ST, MM ()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifqi Syafi'i
NIM : 241.18.07008
Program Studi : Manajemen
No KTP : 3275090702990014
Alamat : Kp. Cikunir RT 002/008, Jatikramat-Jatiasih

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Rawabacang Kota Bekasi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan, atau mengalihininformasikan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 11 Agustus 2022



Muhammad Rifqi Syafi'i
241.18.07008

ABSTRAK

MUHAMMAD RIFQI SYAFI'I. NIM 2411807008. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Rawabacang Kota Bekasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Rawabacang Kota Bekasi.. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 54,6 % faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Harga, sedangkan sisanya 45,4 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Harga secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (60,459) > F_{tabel} (3,090)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (10,348)$, dan variabel Harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,116)$ dimana $t_{tabel} (1,98479)$, maka secara parsial variabel Kualitas Pelayanan dan Harga tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Rawabacang Kota Bekasi, Variabel yang dominan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan adalah Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

MUHAMMAD RIFQI SYAFI'I. NIM 2411807008. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Rawabacang Kota Bekasi.

The purpose of this study is to know and analyze the Influence of service service Quality and Price, to Customer Satisfaction Indomaret Rawabacang Bekasi City. The type of research used is explanatory research (explanatory) with research methods in the form of data collection using questionnaires. Data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by Accidental sampling. The samples were 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

Regression test results show that 54,6 % factor Customer Satisfaction can be explained by the image of a Service Quality and Price, while the rest 45,6 % described by other factors that are not investigated in this research. While test results on findicates that simultaneously variable Service Quality and Price simultaneously influential positive and significant interest to customer satisfaction with the analysis which is the value of F_{hitung} (60,459) $>$ F_{tabel} (3,090). Test results show that the variable t Service Quality shows the analysis t_{hitung} (10,348), and variable Price show the analysis t_{hitung} (2,116) where t_{tabel} (1,98472). Then as partial valiabel the quality services and Priceit has some positive effects and significant impact on Customer Satisfaction Indomaret Rawabacang Bekasi City. The dominant variable affecting interest in customer satisfaction is service Quality.

Keywords :Service Quality, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Rawabacang Kota Bekasi ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat di era globalisasi ini kualitas layanan yang baik sangat keterkaitan dengan kepuasan konsumennya. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Harga apa yang diinginkan konsumen di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof.Dr. Gambir Melati Hatta, SH, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Rizal Bakti selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Muhammad Aslih dan Ibu Khoiriah yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Peneliti, Depok, 11 Agustus 2022



Muhammad Rifqi Syafi'i
241.18.07008

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	4
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3. Harga.....	8
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	10
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Konseptual	15
2.4. Hipotesis	16
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.2. Jenis Penelitian	17
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.3.1. Populasi	17
3.3.2. Sampel	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data	19
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5.1. Variabel Bebas	20
3.5.2. Variabel Terikat	20
3.6. Teknik Analisis Data	22
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	22
3.6.2. Persamaan Regresi	23
3.6.3. Uji Kualitas Data	24
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	26
3.6.5. Uji Hipotesis	27

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	31
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan Indomaret	31
4.1.2. Misi dan Misi	32
4.1.3. Karakteristik Responden	33
4.1.4. Tanggapan Responden	35
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	35
2. Harga (X_2)	38
3. Kepuasan Pelanggan (Y)	40
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	46
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	47
1. Uji Normalitas	47
2. Uji Multikolinieritas	49
3. Uji Heteroskedastisitas	49
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	51
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	51
2. Hasil Uji F (Simultan)	52
3. Koefisien Determinasi	53
4. Hasil Uji t (Parsial)	53
5. Pengaruh Dominan	54
4.2. Pembahasan	55
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	17
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	23
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	33
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	38
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan setelah pengahpuasan	46
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.10. Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	48
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	49
Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendedekatan Glejser	50
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.14. Hasil Uji F	52
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.16. Hasil Uji t (Uji Parsial)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 2.1. Hasil Uji Normalitas.....	48
Gambar 2.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	61
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 3. Tabulasi Data	66
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	68
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	74
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	75
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel.....	76