

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

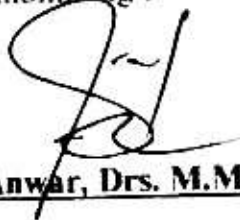
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO MITRA BANGUNAN DI
KECAMATAN BUA, KABUPATEN LUWU**

Disusun dan diajukan oleh

**Nilasari
201620074**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 27 Agustus 2020

Pembimbing I



Dr. Suhardi M. Anwar, Drs. M.M. CIGaR

Pembimbing II



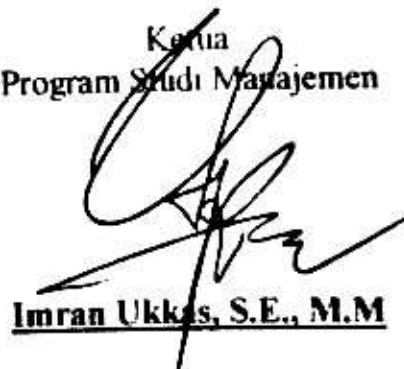
Dr. Duriani M. pd.I

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palopo



Hapid, S.E., M.M

Ketua
Program Studi Manajemen



Imran Ukkas, S.E., M.M

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI




PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO MITRA BANGUNAN DI KECAMATAN BUA, KABUPATEN LUWU

Disusun dan diajukan oleh

**Nillasari
201620074**

Telah dipertahankan dalam ujian Skripsi pada tanggal 27 Agustus 2020 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

Susunan Dewan Penguji

1. Penguji : Dr. Suhardi M Anwar, Drs, M.M. CIGaR (.....)
2. Penguji : Rahmad Solling Hamid, S.E, M.M (.....)
3. Penguji : Suparni Sampetan, S.E, M.M (.....)

Ketua Program Studi Manajemen


Infan Ukas, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Nillasari

NIM : 201620074

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Mitra Bangunan Di Kecamatan Bua Kabupaten Luwu

Menyatakan benar-benar hasil karya ilmiah sendiri dan bukan merupakan plagiat secara keseluruhan atau sebahagian dan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan saya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Palopo, Juli 2020

Yang memberi pernyataan


Nillasari
NIM 201620074

TERAI
MPEL
3BRAHF731593479
6000
ENAM RIBU RUPIAH




NILLA SARI

NILLA SARI.docx

Sources Overview

22%

100% (100%)

1	www.scribd.com	10%
2	repository.unhas.ac.id	4%
3	es.scribd.com	1%
4	eprints.undip.ac.id	<1%
5	pt.scribd.com	<1%
6	ejournal.linnmedan.net	<1%
7	openjournal.unpam.ac.id	<1%
8	karyailmiah.unisba.ac.id	<1%
9	lailazahira.blogspot.com	<1%
10	eprints.walisongo.ac.id	<1%
11	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	<1%
12	www.neliti.com	<1%
13	pi.portalgaruda.org	<1%
14	docplayer.info	<1%
15	journal.stiem.ac.id	<1%
16	docobook.com	<1%

Acc
ge/B/row
A. Anandh
UNIVERSITY OF GARUDA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi
 - a. Nama : Nillasari
 - b. Tempat Tanggal Lahir : Tameng, 16 November 1997
 - c. Agama : Islam
 - d. Pekerjaan : Mahasiswa
 - e. Alamat Rumah/Hp : Bua. 081241064854
2. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Tajuddin
 - b. Ibu : Rohani
3. Pendidikan
 - a. SDNegeri 67 Bangkudu, Tamat Tahun 2010
 - b. SMPNegeri 3 Bua, Tamat Tahun 2013
 - c. SMA negeri 1 Bua, Tamat Tahun 2016
4. Pengalaman organisasi
 - a. Hizbul Wathan

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penelitian ini dan skripsi ini dapat terselesaikan “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Mitra Bangunan di Kecamatan Bua, Kabupaten Luwu (Studi Manajemen Konsentrasi Pemasaran), sholawat serta salam penulis mengirimkan kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dalam menjalani kehidupan di dunia dan di akhirat.

Skripsi ini bertujuan untuk memnuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana ekonomi program strata satu (S-1) Universitas Muhammadiyah Palopo.

Selama penelitian dan penyusunan laporan yan ada dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Semua kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari bebrapa pihak oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Suhardi M. Anwar, Drs,M.M.CIGaR selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan saya bimbingan serta saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

2. Ibu Dr. Duriani, M.Pd.I selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga untuk memberikan saya bimbingan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr, Salju, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo
4. Bapak Imran Ukkas, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Bapak Hapid, S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
6. Bapak dan ibu dosen serta staf dosen universitas muhammadiyah palopo, yang telah memberikan bekal ilmu ke pada saya sebagai penulis.
7. Kedua orang tua ku, bapak ibu terima kasih untuk semua yang kalian berikan, segala kesuksesan yang ku raih sampai saat ini adalah berkat doa-doa yang kalian panjatkan disetiap sujud malam kalian. Terima kasih bapak ibu atas semua harapan dan doa terbaik yang kalian panjatkan.
8. Saudara – saudaraku, termakasih atas semua suport kalian, kalian telah menjadi adik terbaik untukku dan selalu mendoakan ku hingga sampai saat ini.
9. Untuk teman-teman saya terima kasih untuk kalian (nadya mardatillah, nadila, Muhammad rafi'I, Muhammad syaril, Muhammad ilham) dan untuk tidak saya sebut namanya terima kasih untuk kalian dan serta doa kalian.
10. Dan untuk diri ku sendiri, terimakasih sudah menjadi seorang yang tidak pernah mengenal kata lelah untuk melakukan apa yang telah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Praktis	4
1.4.2 Manfaat Teoritis	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.2 Harga	9
2.2.1 Pengertian Harga	9
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga	10
2.2.3 Cara Mengukur Tingkat Harga	10
2.2.4 Indikator Harga	11
2.3 Kepuasan Konsumen	12

2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	12
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
2.3.6 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu.....	16
2.5 Kerangka Konseptual.....	18
2.6 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.5 Tehnik Pengumpulan Data.....	21
3.6 Variabel Penelitian dan Devenisi Operasioanal.....	22
3.6.1 Variabel Penelitian.....	22
3.6.2 Devenisi Operasional.....	22
3.7 Instrumen Penelitian.....	23
3.7.1 Uji Validitas.....	23
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.8 Analisis Data.....	24
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	25
3.8.2 Regresi Linear Berganda.....	25
3.9 Hipotesis.....	26
3.9.1 Uji t (Parsial).....	26
3.9.2 Uji F (Simultan).....	26
3.9.3 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Sejarah Singkat Toko Mitra Bangunan.....	28
4.2 Visi Misi Toko Mitra Bangunan.....	29
4.3 Karakteristik Responden.....	29
4.4 Deskriptif Responden.....	31
4.5 Uji kualitas Data.....	34

4.6.1 Uji Validitas	34
4.6.2 Uji Reliabilitas	36
4.6 Regresi Linear Berganda	37
4.7 Uji Koefisien Determinasi	38
4.8 Uji Hipotesis	39
4.9.1 Uji t (Parsial)	39
4.9.2 Uji F (Simultan)	40
4.10 Pembahasan	41
BAB V PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR RUJUKAN	45
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Devenisi Operasional	22
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Belanja	30
Tabel 4.4 Deskriptif Responden Kualitas Pelayanan	31
Tabel 4.5 Deskriptif Responden Harga	33
Tabel 4.6 Deskriptif Responden Kepuasan Konsumen	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Determinasi R^2	38
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial)	39
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan)	40

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	18
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	48
Lampiran 2: Rekapitulasi Data Responden (Data Ordinal)	51
Lampiran 3: Rekapitulasi Data Responden (Data Interval).....	59
Lampiran 4: Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	64
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas.....	68
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Lampiran 7: Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
Lampiran 8: r Tabel , t Tabel , f Tabel.....	72

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Mitra Bangunan di Kecamatan Bua, Kabupaten Luwu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan data primer dan data sekunder. Metode pengambilan data menggunakan survei kuesioner kepada 96 konsumen toko Mitra Bangunan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, setelah data dikumpulkan data di analisis menggunakan program SPSS (*statistic product and service solution*) versi 22. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda melalui uji t (Parsial), kualitas pelayanan (X1) terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Harga (X2) terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Melalui uji F (simultan) semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga secara sama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine whether service quality and price have a significant effect on customer satisfaction at Mitra Bangunan Stores in Bua District, Luwu Regency. The research method used is a quantitative method using primary data and secondary data. The data collection method used a questionnaire survey to 96 regression analysis, after the data was collected the data was analyzed using the SPSS program (statistical product and service solution) version 22. The results of the study using multiple linear regression analysis through the test (partial), service quality (X1) proved to be influential. On customer satisfaction, price (X2) proved to have no effect on customer satisfaction. Through the F test (simultaneously) all independent variables, namely service quality and price, both have a significant effect on the dependent variable, namely customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price And Customer Satisfaction