

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
DI DUA PUTRI SWALAYAN SIDODADI GARUM**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun Oleh :

Nama : KHUSNUL KHOTIMAH

NIM : 14221021

Pembimbing : Rony Ika Setiawan, SE., MM.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2018**

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari :

Nama : Khusnul Khotimah

NIM : 14221021

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

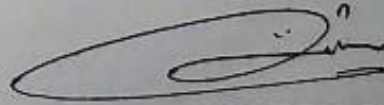
### **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI DUA PUTRI SWALAYAN SIDODADI GARUM**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 6 Maret 2018 sampai dengan 29 Agustus 2018 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 29 Agustus 2018

Pembimbing,



Rony Ika Setiawan, SE., MM

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khusnul Khotimah

NIM : 14221021

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI DUA PUTRI SWALAYAN SIDODADI GARUM

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kusuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 29 Agustus 2018

METERAI  
TEMPEL  
Penulis,  
6000  
6000  
Khusnul Khotimah

## Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NARTO

Jabatan : Pemilik “Dua Putri Swalayan”

Dengan ini menyatakan bahwa KHUSNUL KHOTIMAH selaku Mahasiswa STIEKEN Blitar telah benar-benar melakukan penelitian di Dua Putri Swalayan Sidodadi Garum, terhitung sejak bulan April sampai dengan bulan Juli 2018.

Demikian surat keterangan yang saya buat, agar bisa dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 29 Agustus 2018

Pemilik “Dua Putri Swalayan”

 **DUA PUTRI**  
*Swalayan*  
(NARTO)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI DUA PUTRI SWALAYAN SIDODADI GARUM

Yang disusun oleh :

Nama : Khusnul Khotimah



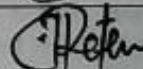
NIM : 14221021

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 24 Oktober 2018

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Sandi Eka Suprajang, SE.,MM	Penguji I	
2	Rony Ika Setiawan, SE.,MM	Penguji II	
3	Retno Murnisari, SE.,MM	Penguji III	

Blitar, 12 November 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua Dewan Penguji



(Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM)

(Iwan Setya Putra, SE.,AK.,MM.)

## ABSTRAKSI

### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI DUA PUTRI SWALAYAN SIDODADI GARUM

KHUSNUL KHOTIMAH – 14221021

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Persaingan dalam bidang usaha ritel saat ini semakin besar. Persaingan ini dirasakan oleh Dua Putri Swalayan. Untuk memenangkan persaingan Dua Putri Swalayan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan selanjutnya melakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel adalah Accidental Sampling. Populasi yang digunakan adalah jumlah pelanggan yang berbelanja di Dua Putri Swalayan selama 1 bulan yaitu sebanyak 1.820 pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden yang diperoleh dari rumus Slovin. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan kuisioner. Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif yang meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Multikolinearitas) dan pengujian hipotesis (Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji f, Koefisien Determinan /  $R^2$ )

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 9,902 + 0,278X_1 + 0,038X_2$$

Dimana variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ), variabel harga ( $X_1$ ) dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Pengujian hipotesis menggunakan Uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan. Kemudian melalui Uji F dapat diketahui bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pelanggan. Angka *R Square* sebesar 0,580. Hal ini berarti 58% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga dan variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 42% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya diluar penelitian.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Dua Putri Swalayan Sidodadi Garum.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kusuma Negara Blitar.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Iwan Setya Putra, SE.,AK.,MM. selaku Ketua STIEKEN Blitar.
2. Bpk. Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM. selaku Ketua Program Study Manajemen STIEKEN Blitar.
3. Bpk. Rony Ika Setiawan, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing.
4. Bpk. Narto selaku pemilik Dua Putri Swalayan yang telah memberikan izinnya untuk melakukan penelitian.
5. Bpk dan Ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar.
6. Keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari akan keterbatasan ilmu dan kemampuan, sehingga Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis, Dua Putri Swalayan, dan para pembaca pada umumnya.

Blitar, 29 Agustus 2018

Penulis,

Khusnul Khotimah

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iii
Surat Keterangan Penelitian .....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Pemasaran ( <i>Marketing</i> ) .....	11
C. Bisnis Ritel .....	13
D. Harga .....	19
E. Kualitas Pelayanan .....	25
F. Harapan Pelanggan .....	32
G. Kepuasan Pelanggan .....	35
H. Hubungan Harga Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	42
I. Hipotesis .....	43
<b>BAB III</b> <b>METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	45
B. Jenis Penelitian .....	45
C. Devinisi Operasional Variabel .....	45
D. Populasi Dan Sampel .....	47



E. Metode Pengumpulan Data .....	48
F. Teknik Analisis Data .....	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	53
B. Analisis Data .....	57
C. Pembahasan .....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
Daftar Pustaka .....	80
Lampiran .....	81

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Dua Putri Swalayan .....	57
Tabel 4.2 Usia Responden Dua Putri Swalayan .....	58
Tabel 4.3 Pendidikan Responden Dua Putri Swalayan .....	59
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden Dua Putri Swalayan .....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga .....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	63
Tabel 4.8 Hasil Keseluruhan Uji Validitas .....	64
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Harga .....	65
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Keseluruhan .....	66
Tabel 4.13 Uji Normalitas .....	67
Tabel 4.14 Uji Linearitas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	69
Tabel 4.15 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas .....	71
Tabel 4.17 t_tabel .....	72
Tabel 4.18 Hasil Uji t .....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji f .....	73
Tabel 4.20 Model Summary <sup>b</sup> .....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dua Putri Swalayan .....	54
Gambar 4.2 Normal Q-Q Plot of Harga .....	68
Gambar 4.3 Normal Q-Q Plot of Kualitas Pelayanan .....	68
Gambar 4.4 Normal Q-Q Plot of Kepuasan Pelanggan .....	69

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :


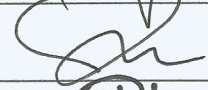
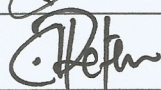
### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI DUA PUTRI SWALAYAN SIDODADI GARUM

Yang disusun oleh :

Nama : Khusnul Khotimah  
NIM : 14221021  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 24 Oktober 2018

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Sandi Eka Suprajang, SE.,MM	Penguji I	
2	Rony Ika Setiawan, SE.,MM	Penguji II	
3	Retno Murnisari, SE.,MM	Penguji III	

Blitar, 12 November 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua Dewan Penguji



(Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM)

(Iwan Setya Putra, SE.,AK.,MM.)