

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH SELIP GILING PAK UDIN DI SINGARAA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**

**Oleh:
Muhammad Fajar Tabroni
NIM. 2017011057**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

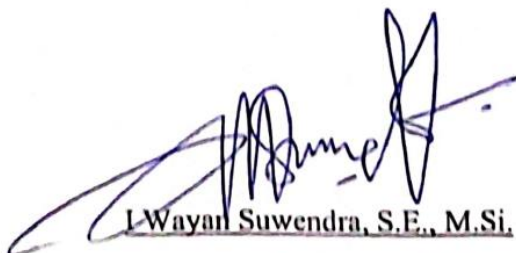
2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

Pembimbing I,



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si.

NIP. 197005142008121003

Pembimbing II,




Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.


NIP. 196706261993031003

Skripsi oleh Muhammad Fajar Tabroni
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 April 2024


Dewan Penguji,


I Wayan Suwendra, S.E., M.Si.
NIP. 197005142008121003

(Ketua)


Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 196706261993031003

(Anggota)


I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199110302019031009

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 30 April 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Selip Giling Pak Udin di Singaraja”** beserta seluruh isinya benar benar karya sendiri, dan penulis tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, penulis siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada penulis apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya penulis ini atau ada klaim terhadap keaslian karya penulis ini.

Singaraja, 30 April 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Fajar Tabroni

NIM. 2017011057

MOTTO

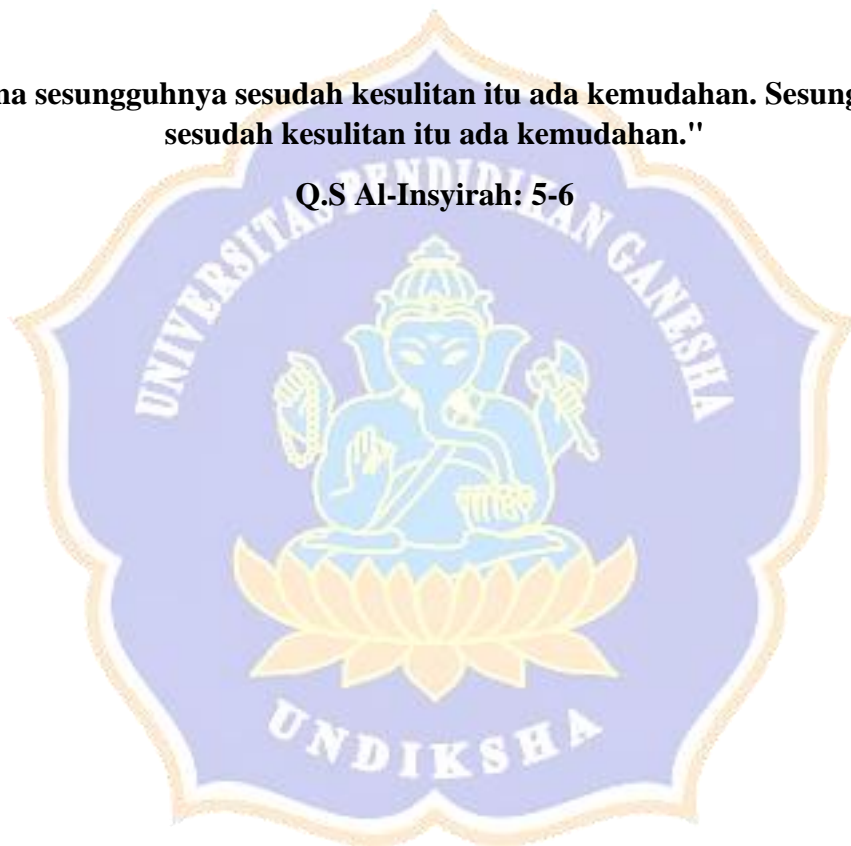
FORTIS FORTUNA ADIUVAT

"Kalau kau datang untuk belajar dengan tersenyum, ilmu akan menyambutmu dengan tertawa."

Andrea Hirata

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

Q.S Al-Insyirah: 5-6



PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Selip Giling Pak Udin di Singaraja”**. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam pembelajaran hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi SI Pendidikan Ekonomi yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan terkait pembelajaran hingga proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak I Wayan Suwendra, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Drs. I Nyoman Sujana, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan banyak saran serta masukan masukan yang sangat membantu dalam proses skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi SI Pendidikan Ekonomi beserta seluruh Staf di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan

Ganesha yang sudah membimbing penulis selama duduk di bangku kuliah dan memberikan arahan dalam pelaksanaan serta penyusunan skripsi ini.

9. Yang teramat mulia, Ayahnda yang bernama Moh. Syamsudin. Seseorang yang darahnya mengalir didalam tubuh ini yang telah sabar dan bangga membesarkan putra sulungnya dan melangitkan berbagai doa doa. Segala yang diusahakan dan diperjuangkan semata hanya untuknya. Tidak hentinya penulis bersyukur dan berterimakasih karnanya penulis selalu bangkit dan tidak mengenal lelah. Terimakasih untuk semua perjuangan yang diberikan, bekerja keras untuk keluarga hingga penulis bisa tumbuh dan berada diposisi saat ini. Semoga Allah SWT. Selalu melindunginya dan memberikan banyak kebahagiaan kepadanya.
10. Yang teramat cinta, Ibunda yang bernama Istiana. Cinta pertama penulis ketika lahir didunia. Yang tiada henti hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu melangitkan banyak doa untuk putra sulungnya. Sosok hebat yang selalu memberikan penulis dorongan dan motivasi untuk terus tumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik. Terimakasih atas segala motivasi, cinta kasih dan banyak hal yang diperjuangkan untuk putra sulungnya. Beliau mungkin tidak sempat mengenyam pendidikan tinggi yang selalu beliau dambakan dalam hidupnya, Namun kini, beliau berhasil mengantar putra sulungnya pada titik ini. Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih atas segala yang beliau berikan. Semoga Allah SWT. Selalu melindunginya, Selalu menghadirkan senyum padanya dan memberikan jutaan kebahagiaan padanya.
11. Yang teramat sayang, Adik penulis bernama Ananda Sigit Nawardi. Terimakasih telah menjadi teman seperjuangan yang selalu bisa diandalkan setiap saat. menjadi saudara yang selalu mendukung dan saling mengasihi satu sama lain. Semoga Allah SWT selalu melindungi kita berdua.
12. Kakak Akademik penulis, Shanty Susanty yang sangat membantu penulis mulai dari proses perkuliahan awal hingga pada titik ini. Yang selalu menuntun penulis dan mengajarkan penulis banyak hal terkait studi yang dilaksanakan. Terimakasih telah banyak membantu penulis dalam proses

studi ini. Semoga Allah selalu memudahkan jalannya dan memberikan banyak kebahagiaan padanya.

13. Sahabat seperti Saudara, Anita Rumanis dan Jakfar Shodiq, yang telah menemani penulis dan menjadi sahabat dekat penulis mulai dari proses awal studi hingga saat ini. Suka duka selalu dilewati bersama dan saling membantu dan mengasihi satu sama lain layaknya seorang saudara. Terimakasih selalu berada disamping penulis, menjadi sahabat yang selalu diandalkan dan membantu penulis ketika penulis mengalami kesulitan. Semoga Allah SWT. Selalu melindungi kalian berdua dan selalu meletakkan senyum pada wajah dan hati kalian.
14. Rekan-Rekan Remaja Masjid Baiturrahmah, Terimakasih telah selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis. Terimakasih telah selalu mengerti keadaan dan situasi penulis dan selalu meringankan beban penulis serta menjadi rekan rekan yang selalu bisa diandalkan dan bisa berbagi cerita baik suka maupun duka, Semoga kalian semua, selalu dilindungi oleh Allah SWT.
15. Rekan-Rekan AT Taufiq, Terimakasih telah menjadi rekan rekan yang selalu ada dan selalu mendukung keputusan penulis. Terimakasih telah memberikan banyak semangat dan bisa berbagi cerita baik suka maupun duka. Semoga kalian semua, selalu dilindungi oleh Allah SWT.
16. Teman dekat penulis selama studi, yakni Ummy, Intan, Noprista, Novi, Merti, Eka, Ulan, Naya, Andri, Fitrah, Panji, Icha, Nanda, Mita, Kasih, Widya. Terimakasih telah menjadi teman dekat penulis dan selalu berbagi suka maupun duka. Semoga kebahagiaan selalu menyertai kalian semua.
17. Seluruh teman teman Angkatan 2020 Program Studi Pendidikan Ekonomi. Terimakasih telah menjadi teman belajar yang seru, gokil dan nyaman. Terimakasih cerita 4 tahun yang luar biasa bersama kalian semuanya. Tumbuh dan berkembang bersama orang orang hebat merupakan anugrah yang tidak semua orang miliki. Semoga kita semua bisa bertemu dimasa depan dengan versi terbaik dari masing masing semua orang.
18. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu karena keterbatasan yang dimiliki, siapapun yang telah berkontribusi untuk diri

penulis, penulis ucapkan terimakasih sebanyak banyaknya dan semoga kebaikan yang telah diberikan akan kembali kepada yang memberikannya.

19. Diri sendiri, Muhammad Fajar Tabroni, Apresiasi tertinggi untuk diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karna terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih untuk selalu terus berjuang.

Penulis menyadari sepenuhnya apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Maka dari itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua khususnya bagi peningkatan kepuasan pelanggan.

Singaraja, 30 April 2024

Muhammad Fajar Tabroni



DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
MOTTO	ii
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Pembatasan Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	15
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
2.1 Deskripsi Teoritis.....	16
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2 Harga.....	22
2.1.3 Kualitas Pelayanan	26
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	32
2.3 Kerangka Berfikir.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Rancangan Penelitian.....	44

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.4 Definisi Operasional Variabel	47
3.5 Jenis dan Sumber Data	48
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	49
3.7 Teknik Analisis Data	52
3.8 Pengujian Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Data	57
4.2 Pengujian Asumsi.....	60
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda.	63
4.4 Pengujian Hipotesis	65
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.6 Implikasi	73
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Rangkuman	76
5.2 Simpulan.....	77
5.3 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah UMKM berdasarkan Klasifikasi Usaha Kabupaten Buleleng Tahun 2023.....	4
Tabel 1.2 Harga Pelayanan Jasa dari Rumah Selip Giling Pak udin dan Pesaing Januari 2024.....	8
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	34
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Ketentuan Skor Skala Likert.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Jasa yang dipilih.....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistika Deskriptif.....	59
Tabel 4.4 Hasil Output SPSS Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.5 Hasil Output SPSS Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4.6 Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.7 Hasil Output SPSS Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.8 Hasil Output SPSS Uji t Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
Tabel 4.9 Hasil Output SPSS Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	66
Tabel 4.10 Hasil Output SPSS Uji F Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....42
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	85
Lampiran 2 Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas	87
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Uji Coba	92
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	95
Lampiran 6 Hasil Data Uji Coba Kuesioner	100
Lampiran 7 Responden Penelitian	103
Lampiran 8 Data Hasil Penelitian	105
Lampiran 9 Gambaran Umum Responden.....	111
Lampiran 10 Analisis Statistik Deskriptif.....	111
Lampiran 11 Output SPSS Uji Normalitas	112
Lampiran 12 Output SPSS Uji Multikolinieritas	112
Lampiran 13 Output SPSS Uji Heteroskedastisitas	112
Lampiran 14 Output SPSS Regresi Linier Berganda.....	113
Lampiran 15 Output SPSS Uji t Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	113
Lampiran 16 Output SPSS Uji F Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	114
Lampiran 17 Dokumentasi.....	115