

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA TOSERBA CEMPAKA
DI DESA CELUKAN BAWANG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program
Sarjana Pendidikan**



**Oleh
Putu Yudi Artana
NIM 2017011007**

**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,



Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198005032006042003

Pembimbing II,



Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199206062020122019

Skripsi oleh Putu Yudi Artana
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 23 Oktober 2024

Dewan Penguji,



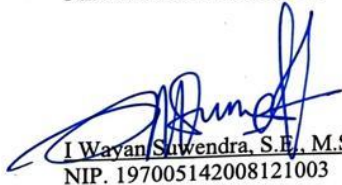
Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198005032006042003

(Ketua)



Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199206062020122019

(Anggota)



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

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 23 Oktober 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

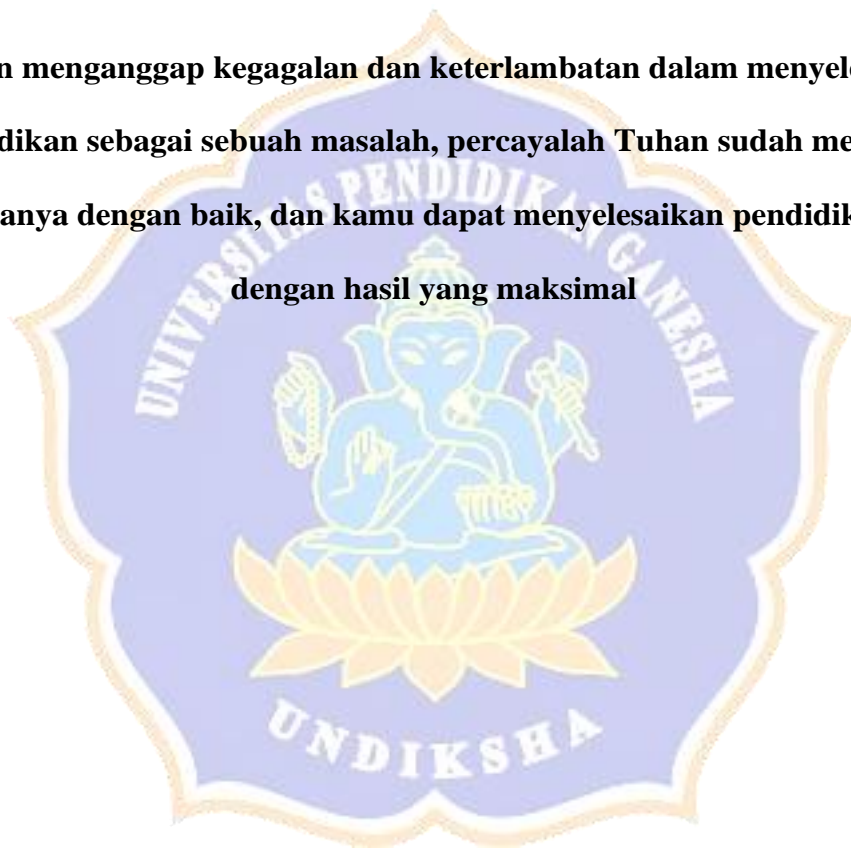
Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara- cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 12 Oktober 2024
Yang membuat pernyataan,


Pufu Yudi Artana
NIM. 2017011007

MOTTO

Jangan menganggap kegagalan dan keterlambatan dalam menyelesaikan pendidikan sebagai sebuah masalah, percayalah Tuhan sudah mengatur semuanya dengan baik, dan kamu dapat menyelesaikan pendidikanmu dengan hasil yang maksimal



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang selalu mengarahkan penulis dalam urusan perkuliahan dengan baik.
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi atas motivasi, fasilitas dan informasi- informasi yang memudahkan penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd, M.Pd. Selaku Pembimbing Utama penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan, dengan penuh kesabaran untuk penyelesaian skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing Pendamping penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran untuk penyelesaian skripsi ini dengan baik.

7. Bapak I Wayan Suwendra, S.E., M.Si. selaku Penguji dan sekaligus dosen pembimbing akademik penulis yang telah memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik dan benar.
8. Seluruh staf Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi terkhususnya prodi S1 Pendidikan Ekonomi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama proses pembelajaran berlangsung.
9. Kepala dan staf pegawai Perpustakaan Pusat Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Perusahaan Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang yang telah membantu mendapatkan data bagi peneliti untuk menyusun skripsi.
11. Bapak Ketut Ardana, beliau adalah inti tulang punggung keluarga, orang yang mendukung setiap langkah penulis dan selalu memberikan motivasi, doa, beliau yang tidak pernah menyerah dan lelah memberikan pendidikan yang baik untuk anak-anaknya serta menjadi donatur sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
12. Ibu tersayang Putu Sudarmi, beliau selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat serta tidak lupa doa-doa yang dipanjatkan kepada Tuhan untuk kesuksesan anak-anaknya. Meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau selalu berupaya agar anaknya ini dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
13. Teman-teman yang sudah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yaitu Eka Prana, Ari Anggara, Jodi, Fitrah dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.

14. Kepada Luh Putu Delvia Fryantika yang tak kalah penting kehadirannya, terimakasih telah menemani penulis menyelesaikan perkuliahan sampai akhir. Orang yang selalu memberikan semangat dan selalu ada dalam suka maupun duka. Berkontribusi banyak baik tenaga, waktu maupun materi kepada penulis. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, dan telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
15. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, Putu Yudi Artana. Terima kasih telah berjuang dan bertahan sejauh ini, terimakasih tetap memilih berusaha walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Terimakasih karena selalu berdoa kepada Ida Sang Hyang Widhi disaat apapun kendala dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga selesai dengan baik dan maksimal.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 12 Oktober 2024

Putu Yudi Artana

DAFTAR ISI

Halaman

PRAKATA	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
2.1 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1 Pentingnya Kepuasan Konsumen	14
2.1.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	17
2.1.4 Tahapan dalam Memuaskan Kebutuhan Pelanggan.....	20
2.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.2 Kualitas Pelayanan	22
2.2.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.3 Harga	26
2.3.1 Tujuan Penetapan Harga.....	28
2.3.2 Indikator Harga	29
2.4 Kajian Hasil Penelitian Relevan	30
2.5 Pengaruh Antar Variabel.....	34
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	35
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan	

Konsumen	35
2.6 Kerangka Berpikir	36
2.7 Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III MERODE PENELITIAN.....	42
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.2 Rancangan Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.3.1 Populasi Penelitian.....	43
3.3.2 Sampel Penelitian	44
3.4 Variabel dan Defiisi Operasional Variabel Penelitian	45
3.5 Jenis dan Sumber Data	50
3.6 Metode Pengumpulan Data	50
3.7 Instrumen Penelitian.....	50
3.8 Pengujian Instrumen.....	52
3.8.1 Uji Validitas.....	52
3.8.2 Uji Reliabilitas	53
3.9 Metode Analisi Data	53
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	58
4.1.1 Analisis Deskriptif data Responden	58
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.1.4 Analisis Statistik Deskriptif	60
4.2 Pengujian Asumsi.....	63
4.2.1 Uji Normalitas.....	64
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	65
4.2.3 Uji Heteroskedatisitas	65
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.4 Pengujian Hipotesis.....	68
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang	68
4.4.2 Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang	69

4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang.....	70
4.4.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	71
4.5 Pembahasan dan Hasil Penelitian	72
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang	72
4.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang	73
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba Cempaka di Desa Celukan Bawang	74
4.6 Implikasi	75
4.6.1 Implikasi Teoritis	75
4.6.2 Implikasi Praktis.....	76
BAB V PENUTUP	78
5.1 Rangkuman	78
5.2 Simpulan.....	80
5.3 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	60
Tabel 4.4 Kategori Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.5 Kategori Harga	62
Tabel 4.6 Kategori Kepuasan Konsumen	63
Tabel 4.7 Hasil Output SPSS Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.8 Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.9 Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel 4.10 Hasil Output SPSS Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4.11 Hasil Output SPSS Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	68
Tabel 4.12 Hasil Output SPSS Uji t Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4.13 Hasil Output SPSS Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.14 Hasil Output SPSS Koefisien Determinasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Penelitian	86
Lampiran 2 Data Penjualan Toserba Cempaka Periode Bulan Januari Desember Tahun 2023.....	87
Lampiran 3 Hasil Wawancara Konsumen tentang Kualitas Pelayanan Saat Observasi Awal.....	88
Lampiran 4 Hasil Wawancara Konsumen tentang Harga Saat Observasi Awal ...	91
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 6 Data Responden Uji Validitas dan Reliabilitas	98
Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Uji Coba.....	99
Lampiran 8 Hasil Uji Coba Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y)	102
Lampiran 9 Hasil Data Uji Coba Kuesioner.....	108
Lampiran 10 Responden Penelitian	111
Lampiran 11 Deskripsi Data Penelitian.....	115
Lampiran 12 Data Hasil Penelitian.....	116
Lampiran 13 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	122
Lampiran 14 Kategori Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen	123
Lampiran 15 Uji Normalitas.....	124
Lampiran 16 Uji Multikolinearitas	125
Lampiran 17 Heterokedastisitas	126
Lampiran 18 Regresi Linier Berganda	127
Lampiran 19 Uji t Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen....	128
Lampiran 20 Uji t Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.....	129
Lampiran 21 uji f pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.....	130
Lampiran 22 koefisien determinasi	131
Lampiran 23 Dokumentaasi.....	132