

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

## **SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh**

**Komang Gading Darmawan**

**NIM 1517041174**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2020**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**



Pembimbing I

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP 198207292010122003

Pembimbing II

A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd.  
NIP 198003122002121002

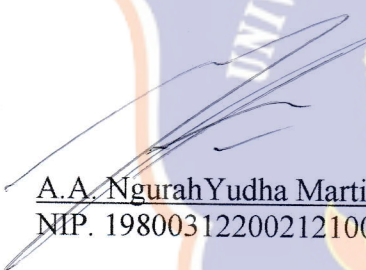
Skripsi oleh Komang Gading Darmawan ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 16 Juli 2020

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



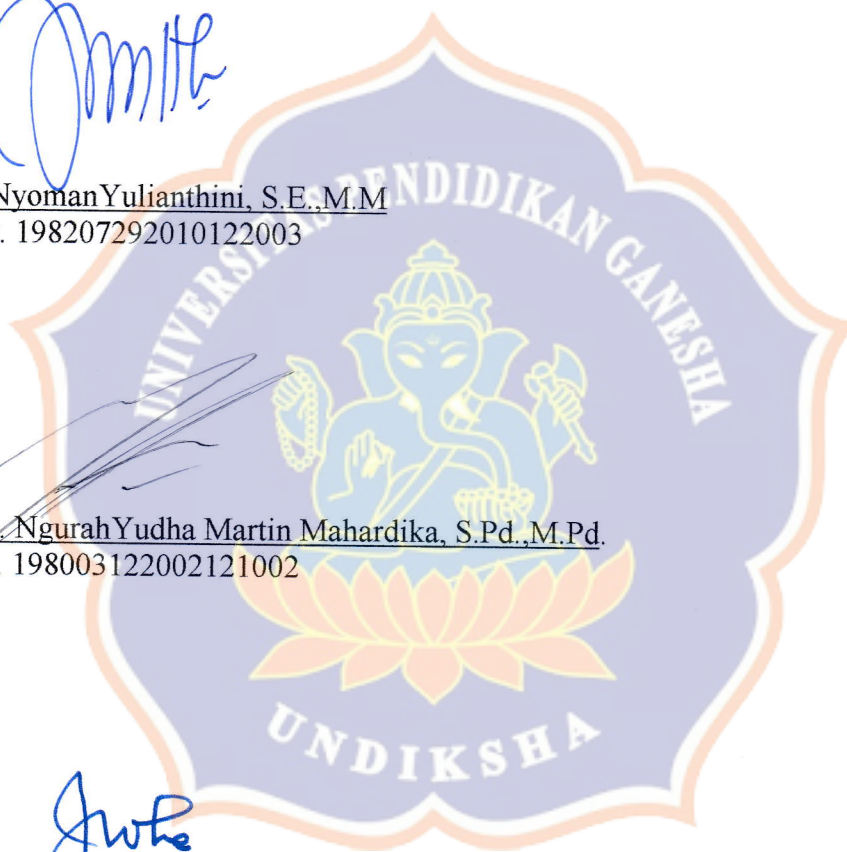
A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198003122002121002

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M.  
NIP. 195912311986031019

(Penguji)



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

Pada

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Juli 2020

Mengetahui,

Ketua Penguji

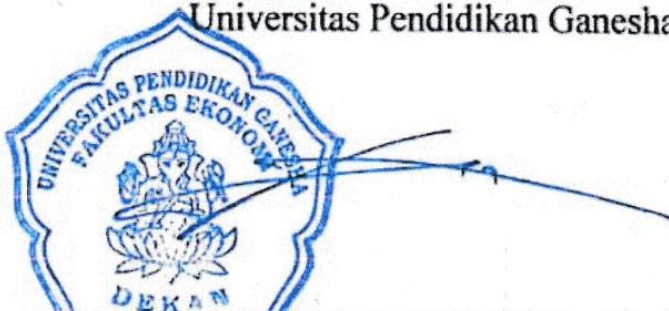
Sekretaris Ujian



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

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

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



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

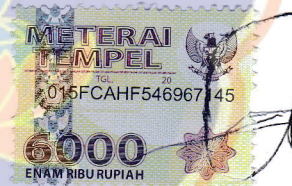
## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja. 5 Juni 2020

Yang Membuat Pernyataan



Komang Gading Darmawan

NIM. 1517041174

## **KATA PERSEMBAHAN**

*Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Saya juga berterima kasih kepada orang tua saya yang telah mendukung, memberi motivasi, semangat kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Tentu bukanlah hal yang mudah perjuangan mengerjakan skripsi ini.*

*Saya juga sangat amat berterima kasih kepada:*

- 1. Dosen Pembimbing saya, Ni Nyoman yulianthini, S.E.,M.M. dan A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardikha, S.Pd.,M.Pd. yang dengan tulus hati membimbing saya, memberikan semangat, dan motivasi kepada saya dalam penyusunan skripsi ini dan seluruh dosen jurusan manajemen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.*
- 2. Saya juga berterima kasih kepada keluarga besar saya yang telah mendukung dan mendoakan saya, memberikan ketenangan, memotivasi saya, dan memberikan semangat kepada saya selama perjuangan saya menyelesaikan skripsi ini.*
- 3. Dan tidak lupa pula, saya mengucapkan terima kasih kepada teman-teman saya yang telah mendukung saya dan saling memberikan semangat dalam perjuangan menyelesaikan skripsi ini*

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dalam hal bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dengan tulus kepada:

- 1) Prof. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi
- 3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang selalu membantu dan memberi masukan dalam penyusunan kartu rencana studi.
- 5) Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa tulus ikhlas mengorbankan waktu serta tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan yang tak henti-hentinya sampai skripsi ini bisa terselesaikan.
- 6) A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, sabar, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran serta masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
- 7) Kedua Orang Tua (Nengah Widyana dan Ida Ayu Ketut Artini), saudara saya (Putu Tia Purnamawati, Kadek Dwi Padmawati dan Ketut Sartikawati) yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi

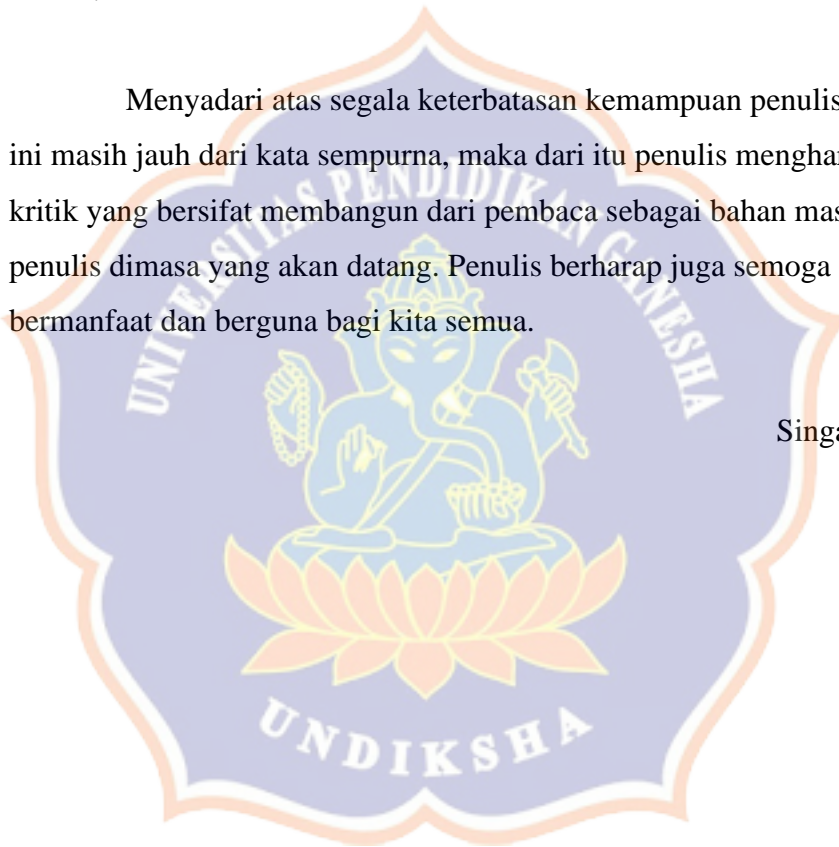
ini.

- 8) Sahabat-sahabat penulis :Eni Candra, Rini, Neli, Nanda, Abram, Suta Yasa, Tika, Ayu, , Dwi terima kasih telah ada di hari-hari terpuruk saya dan bersedia menemani dan membantu saya membangkitkan kembali semangat saya dalam menyelesaikan tanggung jawab ini.
- 9) Teman-Teman Konsentrasi Pemasaran Angkatan 2015
- 10) Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran, dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap juga semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 16 Juli 2020

Penulis





## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMANJUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTARLAMPIRAN.....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Deskripsi Teoritis.....	10
2.1.1Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3 Harga.....	24
2.1.4 Citra Toko.....	30
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	32
2.3 Hubungan antar Variabel.....	35
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	35

2.3.2 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
2.3.3 Hubungan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.4 Kerangka Berpikir .....	36
2.5 Hipotesis Penelitian .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	40
3.2 Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel .....	40
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	44
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....	48
3.5.1 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.6 Hipotesis Statistik.....	51
3.6.1 Uji F (Simultan).....	51
3.6.2 Uji t (Parsial).....	52
3.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data. ....	54
4.2 Pengujian Asumsi Klasik. ....	55
4.2.1 Uji Normalitas.....	55
4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	56
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.3 Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda. ....	57
4.4 Pengujian Hipotesis dan Koefisien Determinasi. ....	61
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. ...	61
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.4.3 Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. ....	61
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayan, Harga dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. ....	62
4.4.5 Koefisien Determinasi.....	62

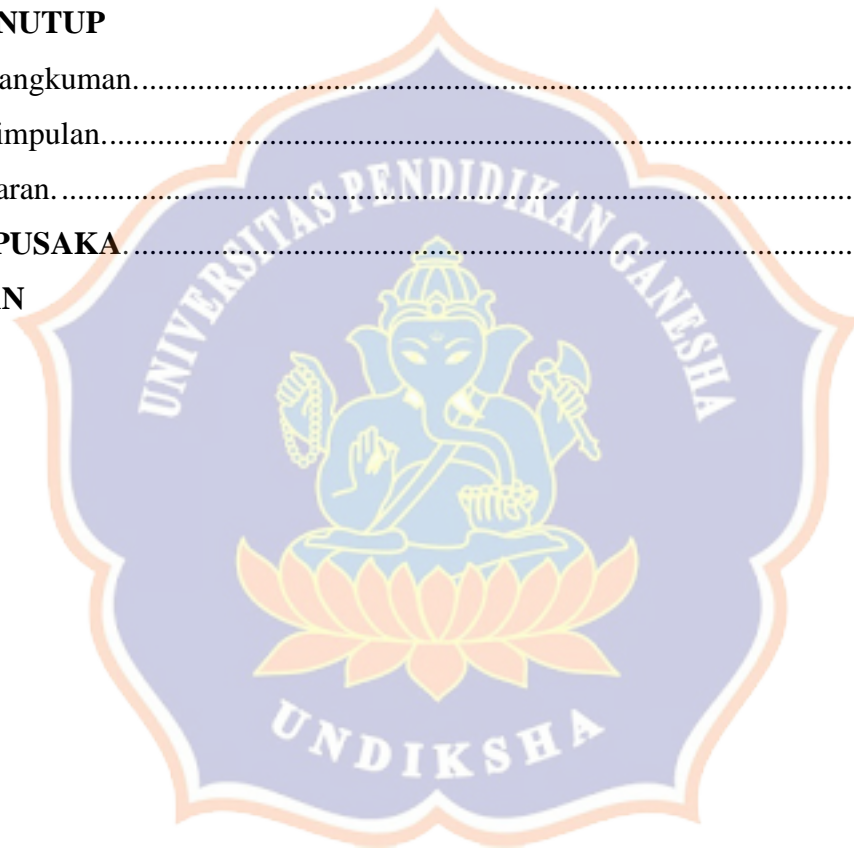
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian. ....	63
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. .	63
4.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. ....	63
4.5.3 Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. ....	64
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayan, Harga dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. ....	65
4.6 Implikasi. ....	65

**BAB V PENUTUP**

5.1 Rangkuman.....	67
5.2 Simpulan.....	68
5.3 Saran.....	69

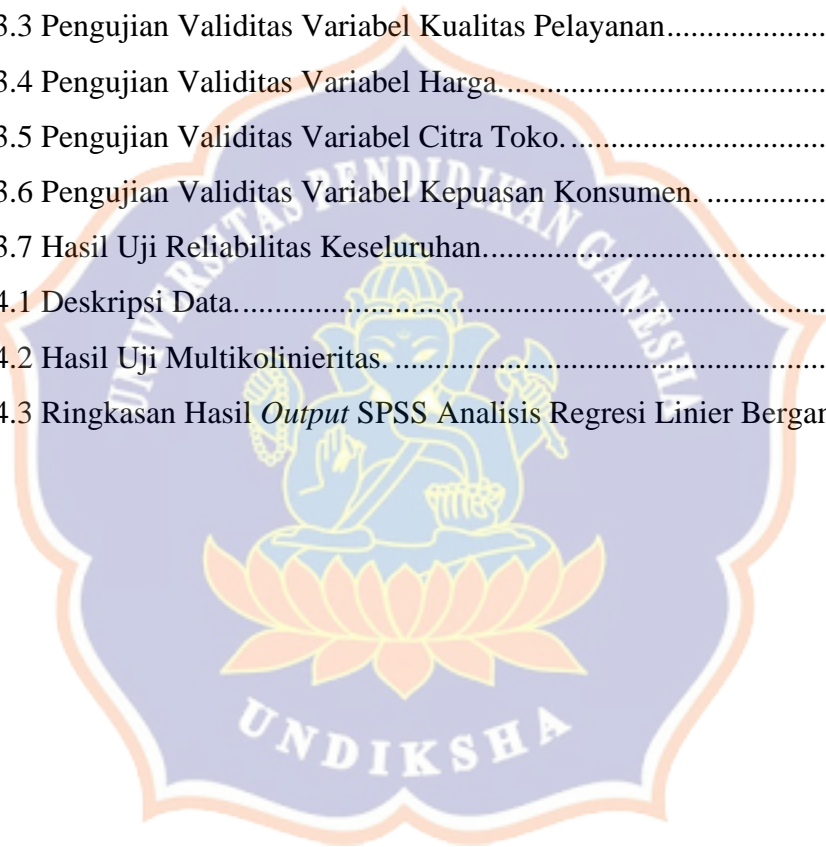
<b>DAFTAR PUSAKA</b> .....	70
----------------------------	----

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1.1 Data Penjualan UD Widya Partha .....	6
Tabel 2.1 Penelitian yang relevan .....	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Dimensi, Indikator, dan Skala Pengukuran .....	42
Tabel 3.3 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 3.4 Pengujian Validitas Variabel Harga.....	46
Tabel 3.5 Pengujian Validitas Variabel Citra Toko. ....	46
Tabel 3.6 Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen. ....	47
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan.....	48
Tabel 4.1 Deskripsi Data.....	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas. ....	56
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	58



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Grafik Normal <i>P-P Plots of Regression Standardized Residual</i> dan Histogram .....	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 .....	74
Lampiran 02 .....	77
Lampiran 03 .....	81
Lampiran 04 .....	82
Lampiran 05 .....	91
Lampiran 06 .....	93

