

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO GROSIR
TIRTA YASA KECAMATAN BANJAR**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi



Oleh

Ni Luh Putu Dea Alvionita Sari

1717041101

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2021

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI

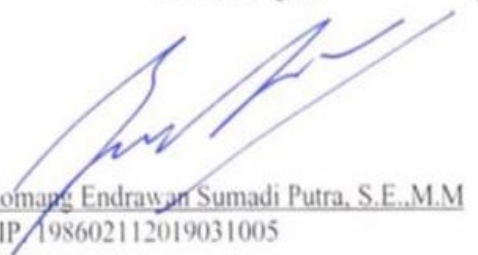
Menyetujui,

Pembimbing I,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M
NIP. 198505042015042001

Pembimbing II,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M
NIP. 198602112019031005

Skripsi oleh Ni Luh Putu Dea Alvionita Sari
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 19 Maret 2021

Dewan Penguji,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP.198505042015042001

(Ketua)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

(Anggota)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 19820729201022003

(Anggota)

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

Pada

Hari : Jumat
Tanggal : 19 Maret 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E. M.M
NIP: 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau 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, 30 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Putu Dea Alvionita Sari

Nim 1717041101

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanyasa. S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Drs. Wayan Cipta, M.M selaku Pembimbing Akademi yang telah membantu dan memberikan nasehat serta motivasi.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M selaku Pembimbing I atas segala bantuannya yang dengan sabar dan kesungguhannya membimbing, memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Komang Endrawan Sumandi Putra, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam penulisan sampai terselesainya skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan bimbingan dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
11. Pihak Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat mempelancar penyelesaian skripsi ini.

12. Kepada Ayah, Ibu dan adik-adik tercinta serta keluarga besar yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada pacar saya Komang Frisma Indra Prastya yang selalu memberikan saya semangat dan membantu saya dalam proses ujian skripsi.
14. Para teman-teman dan sahabat yang sudah banyak memberikan masukan, semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

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, Januari 2021



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Harga.....	17
2.1.1 Pengertian Harga	17
2.2.2 Dimensi Harga.....	18
2.2.3 Indikator Harga.....	19
2.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25

2.5 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.5.1 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.5.2 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan...	34
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.5.4 Hubungan Harga Terhadap Kualitas Pelayanan.....	36
2.6 Kerangka Berpikir.....	37
2.7 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	41
3.3 Sampel Penelitian	42
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	46
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	51
3.7 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	53
3.7.1 Pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	53
3.7.2 Sub-Struktur Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan (X_2)	54
3.7.3 Sub-Struktur Pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Deskripsi Data.....	58
4.1.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	63
4.2.2 Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Kepuasan	

Pelanggan (Y).....	63
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	64
4.2.4 Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan (X_2)	64
4.2.5 Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan (X_2)	65
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.4 Implikasi.....	71
 BAB V PENUTUP.....	 73
5.1 Rangkuman.....	73
5.2 Simpulan.....	74
5.3 Saran.....	76
 DAFTAR RUJUKAN.....	 78
DAFTAR LAMPIRAN.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Toko Grosir Tirta Yasa	7
Tabel 1.2 Data Penjualan <i>My Store</i> Grosir	8
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur	44
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Sampel Kecil	48
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Sampel Besar	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	50
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	50
Tabel 3.6 Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_1 dan X_2 terhadap Y.....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pada Toko Grosir Tirta Yasa Berdasarkan Umur	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pelanggan Toko Grosir Tirta Yasa Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.3 Output SPSS Analisis Jalur Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa	61
Tabel 4.4 Sumbangan Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar.....	39
Gambar 3.1 Struktur Pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	54
Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan (X_2)	55
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ...	56
Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Kuesioner Penelitian di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar	82
Lampiran 02	Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	86
Lampiran 03	Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar.....	88
Lampiran 04	Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	92
Lampiran 05	Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Besar.....	95
Lampiran 06	Deskripsi Data Responden.....	101
Lampiran 07	Hasil Output Perhitungan <i>SPSS 23.0 For Windows</i> , Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan	102
Lampiran 08	Output Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	110

