

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA CIRCLE-K DI PEMOGAN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
I Komang Galih Daiwi Partha  
NIM 1617041097**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2021**

**SKRIPSI**

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

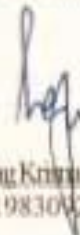
**Menyetujui**

Pembimbing I,



**Dr. J. Pranghi Sumartayasa, S.E., M.Si**  
NIP. 198502202010121007

Pembimbing II,



**Kotung Kristi Heryonda, S.E., MM**  
NIP. 198304212015041001

Skripsi oleh I Komang Galih Darwi Partha ini  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 7 Mei 2021

Dewan Penguji,



Dr. Niengah Sumartanayana, S.E., M.Si  
NIP. 198502202010121007

(Ketua)



Komang Krishna Heriyanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 7 Mei 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001



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 Pelanggan Pada Circle-K Di Pemogan" 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 dijanjikan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika kefarmasian dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 7 Mei 2021

 membuat pernyataan,  
I Komang Galih Daiwi Partha

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatnya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Circle-K Di Pemogan”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

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

1. Bapak Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Prodi Manajemen, atas motivasi yang diberikan, dan telah mengurus segala keperluan administrasi dalam penyelesaian skripsi ini
4. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si, selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua saya atas kasih sayang, semangat, doa, dan segala pengorbanan yang telah diberikan kepada saya
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan 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, 7 Mei 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Teori Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Harga.....	11
2.2.1 Pengertian Harga.....	11
2.2.2 Peranan Harga.....	13
2.2.3 Penetapan Harga.....	14
2.2.4 Indikator Harga.....	16



2.3 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
2.3.2 Teori Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	23
2.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4 Penelitian yang Relevan.....	27
2.5 Kerangka Pemikiran.....	28
2.6 Paradigma Penelitian.....	30
2.7 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	31
3.2 Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel .....	31
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	33
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	39
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Data.....	45
4.2 Uji Validitas .....	46
4.3 Uji Reliabilitas .....	48
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.1 Uji Normalitas Data .....	50
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	53
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54

4.5 Uji Statistik .....	55
4.5.1 Uji t .....	55
4.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....	57
4.5.3 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
4.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.5.5 Pembahasan Penelitian.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR RUJUKAN.....	68



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1.....	3
Tabel 1.2.....	4
Tabel 2.4.1.....	27
Tabel 4.1.....	45
Tabel 4.2.....	46
Tabel 4.2.1.....	47
Tabel 4.2.2.....	47
Tabel 4.2.3.....	47
Tabel 4.3.1.....	48
Tabel 4.3.2.....	49
Tabel 4.3.3.....	49
Tabel 4.3.4.....	50
Tabel 4.5.5.1.....	55
Tabel 4.5.5.2.....	57
Tabel 4.5.5.3.....	59
Tabel 4.5.5.4.....	59



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.6.1 .....	30
Gambar 4.4.1.1 .....	51
Gambar 4.4.1.2 .....	52
Gambar 4.4.3.1 .....	54

