

**PENGARUH HARGA PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GORO ASSALAAM
HYPERMARKET PABELAN SUKOHARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Program Pendidikan Akuntansi



Oleh

DINA ARIANI

A210100037

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GORO ASSALAAM
HYPERMARKET PABELAN SUKOHARJO**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

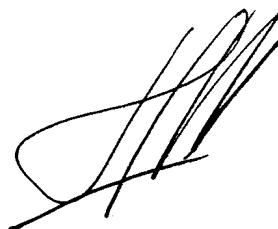
DINA ARIANI

A 210 100 037

Telah Disetujui dan Disahkan oleh Pembimbing
untuk Dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji Skripsi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Mengetahui,

Pembimbing



Dra. Titik Asmawati, SE M. Si

NIK : 153

PENGESAHAN

PENGARUH HARGA PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GORO ASSALAAM HYPERMARKET PABELAN SUKOHARJO

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

DINA ARIANI

A 210 100 037

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Pengaji

Pada tanggal : 26 Januari 2015

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Dewan Pengaji

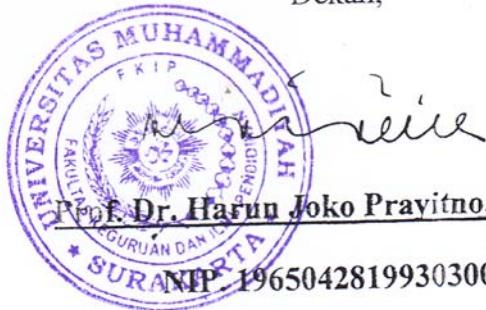
1. Dra. Titik Asmawati, SE, M. Si)
2. Drs. Sudarto HS, M. M)
3. Drs. Joko Suwandi, SE, M.Pd)

Surakarta, 29 Januari 2015

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,

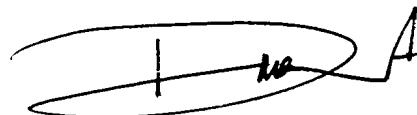


PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggungjawab sepenuhnya.

Surakarta, 22 Januari 2015



DINA ARIANI

A 210 100 037

MOTTO

"Bersabarlah engkau di dalam kesulitanmu, agar engkau sampai pada masa mudahmu"

(Mario Teguh)

"Allah tidak akan menguji melebihi batas kemampuan umat-Nya, karena itu yakinlah bahwa kamu bisa"

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya....

Sembah sujud syukur kepada Allah SWT, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan hingga akhirnya karya kecil ini dapat terselesaikan.

Dengan segenap rasa sayang dan rasa terima kasih, karya kecil ini kupersembahkan untuk cahaya hidup yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu mendampingi saat ku lemah (Ayah dan Ibu tercinta, kakak-kakakku tersayang Mas Mawan & Mbak Nana) yang selalu memanjatkan doa dalam setiap sujudnya.

Teruntuk sahabat-sahabatku (Isty, Veni, Risty, Laily, Puji, Rizka, Yuan, Fuat, Oky) yang telah memberikan motivasi dan kenangan terindah serta berjuang dalam suka maupun duka.

Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar dan terselesaikan dengan baik, Aamin.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian dari syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Namun tidak begitu saja skripsi ini berjalan dengan baik, pasti ada hambatan yang datang dan menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi, oleh karena itu penulis dalam kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Titik Asmawati, SE, M.Si, selaku ketua program studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus pembimbing yang telah berkenan

memberikan petunjuk, arahan, bimbingan, saran-saran mulai dari awal sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

3. Drs. Sudarto HS, M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, nasehat serta pengarahan akademik untuk keberhasilan penulis.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga Allah SWT memberikan ridho, rahmat dan karunia-Nya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun sebagai manusia biasa pasti banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan adanya saran-saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Surakarta, 22 Januari 2015

Dina Ariani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori.....	9
1. Kepuasan Konsumen	9
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
b. Tahap Memuaskan Kebutuhan Konsumen	10
c. Mengukur Kepuasan Konsumen	12
d. Indikator Kepuasan Konsumen	14
2. Harga Produk	17
a. Pengertian Harga	17
b. Reaksi Konsumen Terhadap Harga.....	18
c. Prosedur Menetapkan Harga.....	20
d. Penetapan Harga Dalam Hubungannya dengan Pasar.....	22
e. Penetapan Harga Promosi	23
f. Indikator Harga Produk.....	26
3. Kualitas Pelayanan	30
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
b. Pelayanan Prima.....	31
c. Indikator Kualitas Pelayanan	32
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	36
D.Kerangka Pemikiran	38
E. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	40
B. Jenis Penelitian	40
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	42
D. Tempat dan Waktu Penelitian	43
E. Populasi, Sampel, dan Sampling	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
3. Sampling.....	44
F. Sumber Data.....	47
1. Data Primer.....	47
2. Data Sekunder	47
G. Variabel Penelitian.....	47
1. Variabel <i>Dependen</i> (Terikat)	47
2. Variabel <i>Independen</i> (Bebas)	48
H. Teknik Pengumpulan Data.....	48
1. Metode Dokumentasi	48
2. Metode Wawancara	48
3. Metode Angket.....	49
I. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	54
1. Uji Validitas	55

2. Uji Reliabilitas	59
J. Uji Prasyarat Analisis.....	61
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Linieritas.....	62
K. Teknik Analisis Data.....	64
1. Analisis Regresi Linier Ganda	64
2. Uji Parsial (Uji t)	64
3. Uji Serempak (Uji F).....	66
4. Uji Koefisien Determinasi.....	67
5. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)	68
a. Sumbangan Relatif...	68
b. Sumbangan Efektif	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	71
B. Deskripsi Data.....	76
1. Deskripsi Data Harga Produk (X_1).....	76
2. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan (X_2)	81
3. Deskripsi Data Kepuasan Konsumen (Y)	86
C. Uji Prasyarat Analisis.....	91
1. Uji Normalitas Data.....	91
2. Uji Linieritas.....	92

D. Teknik Analisis Data	93
1. Analisis Regresi Linier Ganda	93
2. Uji t.....	95
3. Uji F	98
4. Uji Koefisien Determinasi.....	99
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	100
E. Pembahasan.....	101
1. Pengaruh Harga produk (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	101
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	102
3. Pengaruh Harga produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	104
B. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Distribusi Pengambilan Sampel.....	44
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Angket Harga Produk	50
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan	52
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Angket Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen (Y_1)	56
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Angket Harga Produk (X_1)	57
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan (X_2).....	58
Tabel 3.8 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.1 Deskripsi Data Harga Produk	77
Tabel 4.2 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4.3 Deskripsi Data Kepuasan Konsumen.....	87
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Normalitas	92
Tabel 4.5 Ringkasan Uji Linieritas.....	93
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1 Grafik Uji t.....	65
Gambar 3.2 Grafik Uji F.....	67
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Assalaam Niaga Utama.....	75
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Goro Assalaam Hypermarket.....	76
Gambar 4.3 Histogram dan Poligon Data Harga Produk (X_1).....	81
Gambar 4.4 Histogram dan Poligon Data Kualitas Pelayanan (X_2)	86
Gambar 4.5 Histogram dan Data Kepuasan Konsumen (Y).....	91
Gambar 4.6 Grafik Uji t Pengaruh Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	96
Gambar 4.7 Grafik Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	98
Gambar 4.6 Grafik Uji F Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	99

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tabel <i>Isaac and Michael</i> Penentuan Sampel	106
Lampiran 2 Angket Try Out.....	108
Lampiran 3 Daftar Nama Responden Try Out	117
Lampiran 4 Skor Hasil Try Out Angket Kepuasan Konsumen.....	118
Lampiran 5 Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen	119
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	121
Lampiran 7 Skor Hasil Try Out Harga Produk	123
Lampiran 8 Uji Validitas Angket Harga Produk	124
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Angket Harga Produk	126
Lampiran 10 Skor Hasil Try Out Angket Kualitas Pelayanan	128
Lampiran 11 Uji Validitas Angket Angket Kualitas Pelayanan.....	129
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Angket Angket Kualitas Pelayanan.....	131
Lampiran 13 Daftar Nama Sampel Penelitian.....	133
Lampiran 14 Angket Penelitian.....	140
Lampiran 15 Skor Hasil Penelitian Angket Kepuasan Konsumen.....	148
Lampiran 16 Skor Hasil Penelitian Angket Harga Produk.....	160
Lampiran 17 Skor Hasil Penelitian Angket Kualitas Pelayanan	168
Lampiran 18 Data Induk Penelitian.....	183
Lampiran 19 Analisis Deskripsi Data	190
Lampiran 20 Uji Normalitas Data	198

Lampiran 21 Uji Linieritas Harga Produk terhadap Kepuasan Konsumen	200
Lampiran 22 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	202
Lampiran 23 Uji Regresi Linier Berganda (Harga Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen).....	204
Lampiran 24 Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	207
Lampiran 25 Tabel Harga Kritik dari <i>Product Moment</i>	209
Lampiran 26 Tabel Uji t	210
Lampiran 27 Tabel <i>Liliefors</i>	212
Lampiran 28 Tabel Uji F	213

ABSTRAK

PENGARUH HARGA PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GORO ASSALAAM HYPERMARKET PABELAN SUKOHARJO

Dina Ariani, A210100037. Program Studi Pendidikan Akuntansi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Untuk mengetahui adanya pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen Goro Assalaam Hypermarket Pabelan Sukoharjo. 2) Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Goro Assalaam Hypermarket Pabelan Sukoharjo. 3) Untuk mengetahui adanya pengaruh harga produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Goro Assalaam Hypermarket Pabelan Sukoharjo.

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kuantitatif yang kesimpulannya diperoleh berdasarkan pada hasil analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Goro Assalaam Hypermarket Pabelan Sukoharjo yang berjumlah 1500 konsumen per minggunya dengan sampel 283 konsumen yang diambil dengan teknik *sampling insidental*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, uji R², sumbangan relatif dan efektif.

Hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi: $Y = 24,358 + 0,549 X_1 + 0,117 X_2$ artinya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga produk dan kualitas pelayanan. Kesimpulan yang diperoleh adalah: 1) Harga produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Goro Assalaam Hypermarket Pabelan Sukoharjo. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,696 > 1,968 (\alpha=5\%)$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Goro Assalaam Hypermarket Pabelan Sukoharjo. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,972 > 1,968 (\alpha=5\%)$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,050. 3) harga produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Goro Assalaam Hypermarket Pabelan Sukoharjo. Berdasarkan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $35,423 > 3,028$ pada taraf signifikansi 5%. 4) variabel X_1 memberikan sumbangan relatif sebesar 90,4% dan sumbangan efektif sebesar 18,3%, variabel X_2 memberikan sumbangan relatif sebesar 9,6% dan sumbangan efektif sebesar 1,9%. 5) Hasil perhitungan R² diperoleh 0,202, berarti 20,2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga produk dan kualitas pelayanan, sisanya sebesar 79,8% dipengaruhi variabel di luar penelitian.

Kata Kunci : *Harga Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.*