

ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI ES BUAH
MBLENGER DI WILAYAH PABELAN SUKOHARJO



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :
RENDIKA OKTIONO
B100 140 445

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI ES BUAH MBLENGER
DI WILAYAH PABELAN SUKOHARJO**

Yang ditulis dan disusun oleh :

RENDIKA OKTIONO

B 100 140 445

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 25 April 2020

Pembimbing utama



(Drs. Moechammad Nasir, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E, M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RENDIKA OKTIONO

NIM : B100140445

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : “ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI ES BUAH MBLENGER DI WILAYAH PABELAN SUKOHARJO”.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 25 April 2020

Yang membuat pernyataan,

(Rendika Oktiono)

MOTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al Insyrah 94: 5)

“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan”

{Q.S. Ar Rahman}

PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas kehadirat Allah SWT, Tuhan pemilik jiwa dan semesta alam.

Sholawat serta Salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya ini untuk :

- Bapak dan ibu, orang tua yang kucintai dan kusayangi, yang selalu memberikan do'a, motivasi dan kepercayaan setulus hati untuk mencapai cita-cita.
- Saudaraku tercinta, yang selalu menghibur dan memberikan do'a-do'anya agar lebih semangat.
- Sahabat-sahabat terbaikku, semuanya yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu terima kasih atas dukungan dan semangatnya.
- Teman-teman FEB Manajemen angkatan 2014, terima kasih atas persahabatan dan kebersamaannya.
- Segenap rekan-rekan yang telah memberikan do'a dan dukungan.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Es Buah Mblenger di Wilayah Pabelan Sukoharjo. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen kedai es buah mblenger di pabelan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan terdapat kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACTION

This study aims to determine the Analysis of the Effect of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction at Mblenger Fruit Ice Store in Pabelan, Sukoharjo. This type of research is a survey research using a questionnaire as an instrument. The population in this study were consumers of Mblenger fruit ice shops in Pabelan. The sample used in this study amounted to 100 respondents. Data is collected by a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results of this study indicate that price has a significant effect on customer satisfaction, and there is a significant effect on service quality on customer satisfaction.

Keywords: *price, service quality, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Allhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Es Buah Mblenger di Wilayah Pabelan Sukoharjo”, tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang telah menghantarkan kita menjadi umat yang terpilih, terlahir untuk seluruh manusia demi Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M. M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph. D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

4. Bapak Drs. Moechammad Nasir, MM selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menyalurkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
7. Sahabat yang tak pernah bosan menemani sejak awal perkuliahan dimulai, dan selalu memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Amiin,

Surakarta, 25 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	18

D. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
C. Data dan Sumber Data.....	23
D. Metode Pengumpulan Data	24
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
F. Metode Analisis Data	26
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
A. Karakteristik Responden	32
B. Analisis Data	34
C. Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Keterbatasan	46
C. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
Tabel 4.1.	Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2.	Deskripsi Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3.	Hasil Validitas Harga	34
Tabel 4.4.	Hasil Validitas Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.5.	Hasil Validitas Kepuasan Konsumen	35
Tabel 4.6.	Hasil Reliabilitas	36
Tabel 4.7.	Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4.8.	Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4.9.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4.10.	Hasil Analisis Regresi	39

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran 18

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Kuesioner penelitian
2. Lampiran 2. Hasil Analisis Identitas Responden
3. Lampiran 3. Hasil Analisis Jawaban Responden
4. Lampiran 3. Hasil Olahan SPSS
5. Lampiran 4. Tabel r *product moment*