

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Panti Pijat Tuna Netra Nuansa Fajar Kota Kediri)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun oleh

Luluk Dwi Nur Rahmasari

9.313.101.14

PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PANTI PIJAT TUNA NETRA
NUANSA FAJA KOTA KEDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi Ekonomi Syariah

Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.)

Oleh

LULUK DWI NUR RAHMASARI

NIM. 9.313.101.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2001

Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP. 19771225 200901 2006

NOTA DINAS

Kediri, 25 Maret 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : LULUK DWI NUR RAHMASARI
NIM : 9.313.101.14
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA
PANTI PIJAT TUNA NETRA NUANSA FAJAR KOTA
KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 2001

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Maret 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : LULUK DWI NUR RAHMASARI
NIM : 9.313.101.14
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA
PANTI PIJAT TUNA NETRA NUANSA FAJAR KOTA
KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 09 April 2019, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 2001

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2006

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PANTI PIJAT TUNA NETRA
NUANSA FAJAR KOTA KEDIRI)

LULUK DWI NUR RAHMASARI

NIM. 9.131.101.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Pada tanggal 09 April 2019

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Andriani, SE, MM (.....)
NIP. 19730113 200312 2 001

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM (.....)
NIP. 19740528 200312 2001

3. Penguji II

Sri Anugrah Natalina, SE, MM (.....)
NIP. 19771225 200901 2006

Kediri, 26 April 2019

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

*“Pandanglah Pelanggan Sebagai Tamu Yang Kita Undang Ke Sebuah Pesta.
Sebagai Tuan Rumah, Sudah Sepantasnya Kita Memberikan Jamuan Yang
Sedikit Lebih Baik Kepada Pelanggan Tersebut.”*

(Jeffrey Bezos)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah... Dengan segala rahmat Tuhan Yang Maha Esa atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan rasa bahagia serta syukur dan terimakasih saya. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orang tuaku; Ibu Siti Mutmainah dan Bapak Aspari yang telah memberikan dukungan baik berupa materi maupun non materi. Yang tiada lelah mendoakanku sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM dan Bu Sri Anugrah Natalina, SE, MM selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberi bimbingan, dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya ucapkan terimakasih semoga ilmu yang saya dapatkan bisa bermanfaat untuk saya di masa saat ini dan mendatang.

Saudara dan sahabatku Dani Astiantha, Riza Septiana, Ahmad Burhanudin dan Nur Afifa yang senantiasa setia menemani di waktu suka maupun duka, memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.

Serta Teman-temanku Isnaini, Kalia, Biyan, Febri, Dewi, Devi, Inayati, Dina, Elsa, Latif, dan Elisa. yang telah memberikan dukungan dan partisipasinya dalam mengerjakan skripsi ini.

ABSTRAKS

LULUK DWI NUR RAHMASARI, Dosen pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Sri Anugrah Natalina, SE, MM: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Panti Pijat Tuna Netra Nuansa Fajar Kota Kediri. Progam Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri 2019.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

Jasa pijat merupakan tempat yang menyediakan jasa pelayanan untuk menghilangkan penat dan mengembalikan kebugaran tubuh yang dibutuhkan oleh konsumen setelah beraktifitas selama bekerja. Salah satu jasa pijat yang ada di Kota Kediri yaitu Panti pijat tuna netra Nuansa Fajar yang memberikan kualitas pelayanan berbeda dan harga yang sangat terjangkau oleh masyarakat. Karena panti pijat merupakan perusahaan jasa sehingga dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen serta tetap memberikan harga yang terjangkau dan mampu bersaing dengan perusahaan jasa pijat lainnya, sehingga dapat memculkan kepuasan tersendiri kepada konsumen. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen di panti pijat tuna netra Nuansa Fajar Kota Kediri. Serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di panti pijat tuna netra Nuansa Fajar kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini 571 dan jumlah sampel 114. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik random sampling* (sampel yang diambil secara acak). Analisis dilakukan dengan cara uji validitas dan reabilitas, instrumen penelitian menggunakan angket, analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji normalitas, multikolinieritas, heterokedastisitas, autokorelasi, korelasi ganda, regresi linier berganda, uji F, uji T, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini variabel kualitas pelayanan memiliki nilai mean sebesar 38,0877, harga sebesar 33,1579, dan kepuasan konsumen sebesar 47,7632. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,765 yang menyatakan hubungan tersebut kuat dan hubungan antara harga dengan kepuasan konsumen sebesar 0,572 yang menyatakan hubungan antara kedua variabel sedang serta keduanya memiliki nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Sedangkan hasil regresi linier berganda menghasilkan model persamaan $Y = 15,144 + 0,608X_1 + 0,286X_2 + e$, nilai konstanta dalam uji regresi berganda sebesar 15,144 sedangkan koefisien regresi kualitas pelayanan 0,608 dan harga sebesar 0,286. Sehingga disimpulkan jika kualitas pelayanan atau harga meningkat maka kepuasan konsumen di panti pijat tuna netra Nuansa Fajar Kota Kediri juga akan meningkat. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0,632 atau 63,2%. Hal ini berarti kualitas pelayanan dan harga sebesar 63,2% berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di panti pijat tuna netra Nuansa Fajar. Sedangkan sisanya 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Variable lain diluar penelitian ini antara lain promosi, lokasi dan produk.

KATA PENGANTAR

Puji syukur *Alhamdulillah*, saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman, amiin.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat saya mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil hingga skripsi ini selesai, khususnya kepada yang penulis hormati :

1. Bapak Rektor IAIN Kediri Dr. H. Nur Chamid, MM.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri Dr. Imam Annas Muslihin, M.HI.
3. Bapak Dosen Pembimbing Skripsi, Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Sri Anugrah Natalina, SE, MM yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi serta meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh Civitas Akademika IAIN Kediri.
5. Staf dan terapis panti pijat tuna netra Nuansa Fajar Kota Kediri yang telah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitian disana.

6. Kedua orang tua (Ibu Siti Mutmainah dan Bapak Aspari) dan segenap keluarga serta teman-teman yang setiap saat bersedia *sharing* tentang skripsi, yang tidak bisa disebut satu per satu terimakasih atas doa dan motivasinya.

Atas segala bantuan, pengalaman, dan semangat yang diberikan, penulis ucapkan banyak terimakasih, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal shaleh dan diterima oleh Allah SWT. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharap adanya kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberi manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Kediri, 25 Maret 2018

Luluk Dwi Nur Rahmasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitan	11
E. Hipotesis Penelitian	12
F. Penegasan Istilah	13
G. Telaah Pustaka	14
BAB II : LANDASAN TEORI.....	18
A. Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18

2. Kualitas Pelayanan menurut Prespektif Islam	21
3. Proses Pelayanan	24
4. Indikator Kualitas Pelayanan	25
B. Harga	28
1. Pengertian Harga	29
2. Harga Dalam Prespektif Ekonomi Islam	29
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	31
4. Tujuan Penetapan Harga	37
5. Indikator Harga	39
C. Kepuasan Konsumen	40
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	40
2. Kepuasan Konsumen dalam Prespektif Islam	41
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	42
4. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen	43
5. Indikator Kepuasan Konsumen	45
BAB III : METODE PENELITIAN	47
A. Rancangan Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel	47
D. Variabel Penelitian	48
E. Definisi Operasional	49
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Instrumen Penelitian.....	53
H. Analisis Data	54
BAB IV : HASIL PENELITIAN	65
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
B. Uji Instrumen Penelitian	68
C. Analisis Deskriptif	75

D. Uji Asumsi Klasik	78
E. Uji Korelasi Ganda	83
F. Analisis Regresi Linier Berganda	85
G. Uji Hipotesis	86
BAB V : PEMBAHASAN	91
A. Kualitas Pelayanan Terhadap Panti Pijat Tuna Netra Nuansa Fajar Kota Kediri	91
B. Harga Terhadap Panti Pijat Tunanetra Nuans Fajar Kota Kediri.....	95
C. Kepuasan Konsumen Di Panti Pijat Tuna Netra Nuansa Fajar Kediri	98
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Panti Pijat Tuna Netra Nuansa Fajar Kota Kediri.....	101
E. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Panti Pijat Tuna Netra Nuansa Fajar Kota Kediri	102
F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Panti Pijat Tuna Netra Nuansa Fajar Kota Kediri.....	103
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pelanggan pada Panti pijat Tuna Netra Nuansa Fajar Kota Kediri Tahun 2017	5
Tabel 1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	7
Tabel. 3.1 Dimensi dan Indikator Variabel	51
Tabel 3.2 Kriteria Pengujian <i>Durbin Watson</i>	60
Tabel 3.3 Kriteria Koefisien Korelasi	61
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Harga	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Harga	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Harga	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Variabel Harga (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y)	75
Tabel 4.11 Kategorisasi Untuk Variabel Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.12 Kategorisasi Untuk Variabel Harga	77
Tabel 4.13 Kategorisasi Untuk Variabel Kepuasan Konsumen	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas.....	81

Tabel 4.16 Uji Autokorelasi	83
Tabel 4.17 Uji Korelasi Ganda	84
Tabel 4.18 Hasil Analisis Linier Berganda	85
Tabel 4.19 Hasil Uji T	87
Tabel 4.20 Hasil Uji F	88
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Normal Probability Plot	79
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedatisitas	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Penelitian dan Hasil Penghitungan SPSS V.20

Lampiran 3. Distribusi Nilai r_{tabel} , t_{tabel} , F_{tabel}

Lampiran 4. Surat Mohon Izin Penelitian dan Surat Balasan Penelitian

Lampiran 5. Daftar Konsultasi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup