

PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.

(Study Pelanggan *Detergent Laundry*).

SKRIPSI

Ditulis Untuk memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

ELTA RATNASARI

9.313.120.15

PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.

(Study Pelanggan *Detergent Laundry Outlet Ngronggo*).

ELTA RATNASARI

9.313.120.15

Dietujui oleh :

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom.,MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, MM .
NIDN.0714127001

NOTA DINAS

Lampiran :

Kediri, 12 Oktober 2021

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kediri

Di Jalan Sunan Ampel 07- Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : ELTA RATNASARI

NIM : 9.313.120.15

Judul : PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Study Pelanggan Detergent Laundry)

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 berka naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom.,MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, MM.
NIDN.0714127001

NOTA PEMBIMBING

Lampiran :

Kediri, 26 November 2021

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Kediri

Di Jalan Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi Mahasiswa :

Nama : ELTA RATNASARI

NIM : 9.313.120.15

Judul : PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Study Pelanggan Detergent laundry)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 02 November 2021, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II



Rofik Efendi, S.Kom.,MM

NIP. 19690617 199803 1 002



Dijan Novia Saka, MM.

NIDN.0714127001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Study Pelanggan Detergent laundry)

ELTA RATNASARI
NIM 9.313.120.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 02 November 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si
NIP. 19720412 200604 2 001



(.....)

2. Penguji I

Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002



(.....)

3. Penguji II

Dijan Novia Saka, MM.
NIDN.0714127001



(.....)

Kediri, 02 November 2021
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr.H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP : 197501011998031002

MOTTO

“ karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan ”.

(QS.Ash-Sharh: 5)

Habiskan stok gagalmu diusia muda.

(Dahlan iskan)

Sertakan Allah dan do'a Ibumu disetiap langkahmu.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan mengucap syukur kepada Allah SWT atas karunia, nikmat dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1 Orang tua tercinta Bapak Suyatno dan Ibu Ruminah beserta saudara-saudara saya yang amat saya sayangi atas do'a dan dukungannya dalam bentuk moral maupun materil.
- 2 Dosen pembimbing I bapak Rofik Efendi, S.Kom, MM yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
- 3 Dosen pembimbing II Dijan Novia Saka, MM. yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
- 4 Sahabat-sahabat saya yang selalu bersama hingga akhir hayat, Indah Dwi Astuti, Devi Julita Permana, Rika Hariyanti, Elsa Rizki aprillia, Eva Nariska Wati, Arini Sabilarohma, Diana Robiatul, Yuliana Citra Vic. Baniaga, Neny Nurlaily dan Nur zakiaayah terima kasih telah memberikan dukungannya selama ini.
- 5 Dan terimakasih juga kepada pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, sekaligus untuk almamaterku tercinta Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
- 6 Dan yan terakhir terimakasih untuk diriku sendiri yang sudah bisa melewati semuanya sampai ke titik ini.

ABSTRAK

ELTA RATNASARI, Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom, MM dan Dijan Novia Saka, MM, : “Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Study Pelanggan Detergent Laundry*)”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Harga dan kepuasan Pelanggan.

Kegiatan bisnis jasa mencuci pakaian atau laundry awalnya hanya untuk pangsa pasar terbatas, seperti laundry untuk para tamu yang menginap di hotel. Demikian pula di daerah perkotaan, ada laundry yang menghususkan secara eksklusif untuk jenis pakaian mahal atau jas. Namun semakin banyaknya ketersediaan jenis mesin cuci yang harganya relatif terjangkau, disertai dengan teknologi baru seperti alat pengering yang membuat pakaian tidak perlu lagi dijemur (apalagi pada waktu musim hujan) maka bisnis laundry dapat dilakukan dengan investasi modal yang tidak terlalu besar. Kebutuhan ekonomi masyarakat yang semakin tinggi menuntut masyarakat untuk meningkatkan pendapatannya, sehingga mau tidak mau masyarakat harus lebih efisien dan memanfaatkan waktu ataupun jam kerjanya. Faktor gaya hidup, pola pikir dan tuntutan kehidupan yang semakin meningkat ini ternyata menumbuhkan peluang bisnis berupa jasa pencucian atau setrika. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling*, yaitu teknik yang memberi peluang atau kesempatan yang sama pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 216 konsumen yang sudah menjadi member pada Detergent Laundry Outlet Ngronggo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *tabel Isaac dan Michael* sehingga sampel berjumlah 135 pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan uji korelasi (r) maka, variabel X dan Y memperoleh nilai sebesar 0,781, artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel harga dan keputusan pembelian. Dari uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$ yang berarti harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Dari analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 12,034 + 0,445X$. Nilai determinasi (R^2) sebesar 0,607 atau 60,7%. Hal ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh sebesar 60,7% terhadap kepuasan pelanggan Detergent Laundry Outlet Ngronggo. Sedangkan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmaat, nikmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat di dunia maupun akhirat, amin.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang di ridhai oleh Allah SWT, dengan ajaran yang dibawanya, yaitu ajaran Agama Islam.

Untuk mewujudkan skripsi ini banyak sekali pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga meskipun mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

- 1 Bapak Drs. Nur Chamid, M. M., selaku Rektor IAIN Kediri.
- 2 Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
- 3 Bapak H. Ahmad Syakur, LC, M.EI, selaku ketua program studi Ekonomi Syariah
- 4 Bapak Rofik Efendi, S.Kom, MM selaku pembimbing I dan Ibu Dijan Novia Saka, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
- 5 Yth. Bapak dan ibu Dosen beserta staf Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
- 6 Kedua orang tuaku dan segenap keluarga serta orang-orang yang senantiasa mendoakan, menyayangi, memberikan dukungan, membantu, dan memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan studi.
- 7 Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri, khususnya teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2015 serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, aamiin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca.

Kediri, 26 November 2021

Elta Ratnasari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	2
NOTA DINAS	3
NOTA PEMBIMBING.....	4
HALAMAN PENGESAHAN	5
MOTTO	6
HALAMAN PERSEMBAHAN	7
ABSTRAK.....	8
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Konsep Bauran Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
1. Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2. Unsur atau Variabel Bauran Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
B. Harga.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Harga	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
3. Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.
4. Harga dalam pandangan Islam.....	Error! Bookmark not defined.
C. Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan)	Error! Bookmark not defined.

1. Pengertian Kepuasan pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
4. Fakor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. .	Error! Bookmark not defined.
5. Indikator Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
6. Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam.	Error! Bookmark not defined.
D. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Rancangan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Sumber Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Instrument Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
H. Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Paparan Data	Error! Bookmark not defined.
C. Pengujian Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
D. Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
E. Deskripsi Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Harga pada Detergent Laundry	Error! Bookmark not defined.
B. Kepuasan Pelanggan pada Detergent Laundry ..	Error! Bookmark not defined.
C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Detergent Laundry Kediri.	Error! Bookmark not defined.
BAB VI.....	Error! Bookmark not defined.

PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. KESIMPULAN.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Daftar Nama-nama *Laundry* yang ada di Wilayah kecamatan kota di kediri berdasarkan rating 4-5 di Google..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Data Lama berdirinya Perusahaan Laundry... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 Data perbandingan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 4 Pengukuran kepuasan pelanggan detergent laundry**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Indikator Penelitian Variabel X **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Indikator Penelitian Variabel Y **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Skala Likert..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Harga) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas Variabel X (Harga) Sebelum Uji Coba**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas Variabel X (Harga) Setelah Uji Coba**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Hasil Uji Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) Sebelum Uji Coba**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) Setelah Uji Coba**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Harga (X) Dan Kepuasan Pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Analisis Statistik **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Hasil Analisis Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Hasil Uji F..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Hasil Uji t..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 1 Indikator Keterjangkauan Harga..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 3 Indikator Ketetapan Harga..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 4 Indikator Kesesuaian Harapan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 5 Indikator Minat Berkunjung Kembali..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 6 Indikator Bersedia Merekomendasikan **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kinerja Detergent Laundry **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Daftar Pernyataan Kepada Responden
- Lampiran II Tabel Perhitungan Pada Sampel
- Lampiran III Surat Izin Penelitian
- Lampiran IV Balasan Surat Izin Penelitian
- Lampiran V Daftar Konsultasi Bimbingan
- Lampiran VI Daftar Riwayat Hidup