

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur Kecamatan
Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh

PENY SABELA

NIM. 931311217

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur Kecamatan
Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)**

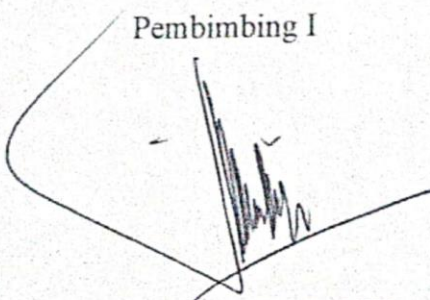
Ditulis oleh:

Peny Sabela

9.314.112.17

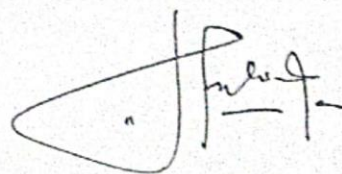
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA DINAS

Kediri, 11 November 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : PENY SABELA
NIM : 9314.112.17
Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Toko
Pertanian UD Kalyana Agri Makmur Kecamatan Tanjunganom
Kabupaten Nganjuk)

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 terimakasih.

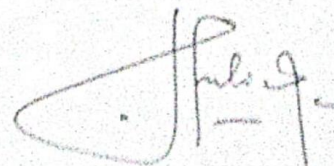
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Dr. Yuliant, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 Februari 2023

Nomor:

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : PENY SABELA

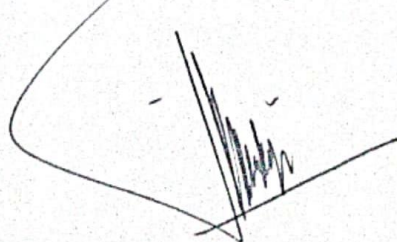
NIM : 9314.112.17

Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih

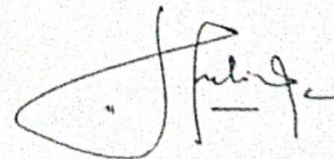
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur Kecamatan
Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)**

PENY SABELA

9314.112.17

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 11 Januari 2023

Tim penguji.

1. Penguji Utama

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

2. Penguji I

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

3. Penguji II

Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 11 Januari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



IAIN Kediri

Dr. H. Luqman Annas Mushlih, M.HI
NIP. 19750101 199803 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Peny Sabela

NIM : 931311217

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail address : pensabela44@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Pada Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur Kecamatan
Tanjunganom Kabupaten Nangjuk)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 1 Februari 2023

Penulis

(Peny Sabela)

MOTTO

وَاللَّهُ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

“dan Allah pemberi rezeki yang terbaik.”

(QS. Al Jumu'ah : 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini hanyalah karya sederhana, namun bagi saya sungguh berharga. Saya tulis dengan segala ikhtiar, perjuangan, dan do'a kepada sang Ilahi Rabb yang kugantungkan sebagian kebahagiaan dan kupersembahkan untuk :

1. Alhamdulillah rasa syukur terbesar tetap terhaturkan kepada Allah SWT.
2. Dengan rasa bangga saya persembahkan tugas akhir ini untuk kedua orang tua saya, Bapak saya Sukarno dan Ibu saya Sumini yang telah ikhlas untuk membesarkan dan mendidik saya. Terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, dan do'amu yang selalu menyertai disetiap langkahku.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing saya yakni Bapak Achmad Munif, S.E., M.M. dan Dr.Yuliani, MM. yang selalu sabar dan tidak pernah lelah dalam memberikan masukan serta saran demi terselesainya tugas akhir saya.
4. Kepada Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur yang telah memberikan kesempatan saya untuk melaukan penelitian dan telah membantu memberikan informasi dan data sehingga terselesaikannya sekripsi ini.
5. Teruntuk sahabat saya Siti Nur Kholifah, Luluk Safitri, Mahatapia Mustika Haqiqi, Dhea Ayu Phitaloka, Imro'atul khasanah, dan Erina Sonia yang membantu serta memberikan dukungan selama kuliah hingga skripsi.
6. Teruntuk teman-teman prodi Ekonomi Syariah dan pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan.
7. Teruntuk teman dan keluarga dari luar kampus yang saya sayangi, yang selalu sabar menghadapi saya dan selalu baik kepada saya.

ABSTRAK

Sabela, Peny, Dosen Pembimbing : Achmad Munif, SE. MM. dan Dr. Yuliani, MM. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk), Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Perkembangan ritel/pertokoan saat ini mengalami pertumbuhan yang baik. Agar dapat bersaing suatu ritel/pertokoan diharuskan bisa memberikan kepuasan kepada konsumennya, seperti menawarkan kualitas produk yang baik, menawarkan harga yang lebih terjangkau dibanding pesaing, dan memberikan pelayanan yang baik. Harga dan kualitas pelayanan merupakan faktor kepuasan konsumen dan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan ketika berhadapan dengan perusahaan yang menjual produk yang setara atau sama. Kemudian peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah konsumen/pelanggan Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur yang membeli lebih dari satu kali dan jumlah tidak terbatas (tidak diketahui secara pasti). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* meliputi *simple random sampling* dan berdasarkan tabel *Issac* dan *Michael* diperoleh sampel sebanyak 349 konsumen/pelanggan Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Harga produk dalam katagori baik dengan hasil 83,4%. (2) Kualitas pelayanan dalam katagori baik dengan hasil 83,1%. (3) Kepuasan konsumen dalam katagori baik dengan hasil 85,7%. (4) Nilai $t_{hitung} = 13,454 > t_{tabel} = 1,967$, nilai signifikan $0,00 > 0,05$ menunjukkan variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (5) Nilai $t_{hitung} = 9,972 > t_{tabel} = 1,967$, nilai signifikan $0,00 > 0,05$ menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (6) Hubungan antara harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,631, menyatakan hubungan kuat, dan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,537, menyatakan hubungan sedang. Hasil uji linier berganda diperoleh persamaan $Y = 5,850 + 0,570X_1 + 0,432X_2$. Hasil $F_{hitung} = 197,071$ dan nilai signifikan $0,00 > 0,05$, menunjukkan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai R square 0,533 berarti variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh 53,3 % terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan 46,7 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)”.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor IAIN Kediri. Yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh pendidikan formal di Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Yang telah memberikan izin dan rekomendasi penelitian sehingga penelitian dapat dilakukan.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEL., selaku Kaprodi Perbankan Syariah IAIN Kediri. Yang telah memberikan pengarahan selama menempuh pendidikan di Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

4. Bapak Achmad Munif, S.E., M.M. dan Ibu Yuliani, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membantu serta memberikan arahan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
6. Bapak Yudiono selaku Pemilik UD Kalyana Agri Makmur, staf dan karyawan yang telah bersedia memberikan waktu dan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya dan karya tulis ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang. Aamiin. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan kami terima dengan senang hati.

Kediri, 31 Oktober 2022

Penulis,

Peny Sabela

9314.112.17

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	ii
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	15
E. Telaah Pustaka	16
BAB II	19
A. Harga	19
B. Kualitas Pelayanan	26
C. Kepuasan Konsumen	29
D. Hubungan Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Konsumen (Y)	33
BAB III	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Variabel Penelitian	36

D. Populasi dan Sampel	38
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Instrumen Penelitian	41
G. Analisa Data	42
BAB IV	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
B. Deskripsi Responden	53
C. Analisis Data	55
BAB V	75
A. Harga di Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur	75
B. Kualitas Pelayanan Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur	78
C. Kepuasan Konsumen di Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur	82
D. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur	84
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur	86
F. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Pertanian UD Kalyana Agri Makmur	87
BAB VI	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
Daftar Pustaka	94
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Toko Pertanian Di Kecamatan Tanjunganom	3
Tabel 1.2	data tahun berdiri Toko Pertanian Di Kecamatan Tanjunganom ...	4
Tabel 1.3	Tabel Perbandingan Toko.....	6
Tabel 1.4	Data Penjualan UD UD Kalyana Agri Makmur Tahun 2019-2021.	9
Tabel 1.5	Frekuensi Berbelanja Di UD Kalyana Agri Makmur.....	10
Tabel 1.6	Faktor Kepuasan Konsumen UD Kalyana Agri Makmur	11
Tabel 3.1	Indikator Harga.....	36
Tabel 3.1	Indikator Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 3.3	Indikator Kepuasan Konsumen	37
Tabel 3.4	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%	38
Tabel 3.6	Kriteria Koefisien Kolerasi.....	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	53
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas X1 (Harga).....	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas X2 (Kualitas Pelayanan)	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Konsumen)	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 (Harga) Sebelum Uji Coba	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 (Harga) Setelah Uji Coba.....	57

Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) Sebelum Uji Coba.....	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) Setelah Uji Coba	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen) Sebelum Uji Coba	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen) Setelah Uji Coba	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Analisis Deskriptif	60
Tabel 4.14	Katagori Untuk Valiabel X1 (Harga)	61
Tabel 4.15	Katagori Untuk Valiabel X2 (Kualitas Pelayanan)	62
Tabel 4.16	Katagori Untuk Valiabel Y (Kepuasan Konsumen)	62
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.19	Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 4.20	Hasil Uji Analisis Kolerasi Ganda	68
Tabel 4.21	Hasil Uji Analisis Linier Ganda	70
Tabel 4.22	Hasil Uji t	71
Tabel 4.22	Hasil Uji F	73
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Toko Pertanian UD Kalyaa Agri Makmur	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 3	Tabulasi Data Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen
Lampiran 4	Hasil Uji SPSS 26
Lampiran 5	Tabel Hitung
Lampiran 6	Surat Izin Riset/ Penelitian dari IAIN Kediri
Lampiran 7	Surat Keterangan Penelitian dari UD Kalyana Agri Makmur
Lampiran 8	Daftar Konsultasi Skripsi
Lampiran 9	Daftar Riwayat Hidup.