

=====S K R I P S I=====

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET SURABAYA
(Studi Kasus di Indomaret Nginden Semolo Surabaya)**



Oleh :
Anna Maria
NBI : 211307891

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

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

(Studi Kasus di Indomaret Nginden Semolo Surabaya)

S K R I P S I

DI ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Prodi Manajemen

Oleh :

Anna Maria

NBI : 211307891

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anna Maria

NBI : 211307891

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAPKEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET
(Studi Kasus di Indomaret Nginden Semolo Surabaya)

Surabaya,.....2017

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing

Drs.Ec.M. Suyanto, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Di pertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 10 Februari 2017

TIM PENGUJI:

1. Drs. Ec. Achmad Effendi, MM - Ketua
2. Drs. Mohammad Djaya, MM - Anggota
3. Drs. Ec. M. Suyanto, MM - Anggota

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
D e k a n,

Dr. Sigit Hardjono, M.Ec

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Anna Maria

Agama : Katolik

Alamat Rumah : Jl Nginden Baru III No.1a, Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PADA INDOMARET
SURABAYA (Studi Kasus di Indomaret Nginden Semolo Surabaya)

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain berupa artikel; skripsi; tesis atau pun disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang kami tulis adalah hasil plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya,.....,2017

Yang membuat

Anna Maria

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan pertolongan-Nya maka skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga pada Indomaret Surabaya (Studi Kasus di Indomaret Nginden Semolo Surabaya)** dapat terselesaikan. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, banyak sekali rintangan yang harus penulis hadapi, namun berkat dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Sigit Sardjono. M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang mendukung penyelesaian administrasi penelitian.
2. Ibu Dra. Ec. I.A. Sri Brahmayanti, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang mendukung penyelesaian administrasi penelitian.
3. Bapak Drs. Ec. M. Suyanto, MM selaku dosen pembimbing yang memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Drs. Ec. Ahmad Effendi, MM selaku dosen penguji proposal.
5. Bapak Drs. Mohammad Djaya, MM selaku dosen penguji proposal.

6. Bapak-Ibu dosen pengajar program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan pengajaran.
7. Orang tua dan adik Yohana Octaviani yang senantiasa memanjatkan doa untuk kemudahan dalam menuntut ilmu.
8. Sahabat tersayang Yeremisce. J. Kaunang, MarselinaMakatita, Chania Hayatun Nufus, dan Maria Theresia Salina yang telah bersama dari awal kuliah sampai saat ini.
9. Untuk UKM PARAMATAGS yang senantiasa memberikan dukungan selama masa studi.
10. Untuk keluarga IKM NTT yang selalu mendukung dan memberi semangat selama masa studi.
11. Teman – teman angkatan 2013 yang selalu ada untuk saling membantu dan bertukar ilmu
12. Semua pihak yang belum disebutkan namanya yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat memperoleh kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini bermanfaat bagi semua orang.

Surabaya, 31 Januari 2017

Penulis

ABSTRACT

Research was triggered by many minimarket to appear by the intense competition in the field of ritel business in recent. Indomaret decreased customer satisfaction in the last three years, that's 2012 until 2015.

The research was conducted at Indomaret Nginden Semolo Surabaya. This study aimed to determine the effect of two variables, that's service quality (X1) and price (X2) to customer satisfaction (Y). In this research, the data was collected by tools such as questionnaires given to 65 respondents, to determine respondents responses to each variable. The analysis used in this research includes validity test, reliability test, classic assumption (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple regression analysis and test of goodness of fit (F-test, t-test, and the coefficient determination).

From the result of multiple regression analysis, can be known that variables of service quality and price are all have significance effect on customer satisfaction at Indomaret Nginden Semolo Surabaya with service quality is the most influential variable on customer satisfaction. The two variables (Service Quality and Price) influence for 61,9% while the remaining 38,1% influence by the other variables.

Keywords : Indomaret Nginden Semolo Surabaya, Service Quality, Price, Costumer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya minimarket yang bermunculan oleh semakin ketatnya persaingan di bidang usaha ritel belakangan ini. Indomaret mengalami penurunan kepuasan konsumen dalam tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2012 sampai 2015.

Penelitian ini dilakukan di Indomaret Nginden Semolo Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 65 responden, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas), analisis regresi linier berganda, dan uji *goodness of fit* (uji F, uji t, uji determinasi).

Dari hasil analisis regresi linier berganda, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Indomaret Nginden Semolo Surabaya dengan Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kedua variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Harga) berpengaruh sebesar 61.9% sedangkan sisanya sebesar 38.1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci :Indomaret Nginden Semolo Surabaya, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Surat Pernyataan Anti Plagiat	v
Kata Pengantar	vi
Abstract	viii
Ringkasan	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xv
Daftar Bagan	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II Tinjauan Pustaka	10

2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengetian Pemasaran.....	12
2.2.2 Pengertian Jasa dan Pemasaran	13
2.2.3 Karakteristik Jasa	15
2.2.4 Pengertian Perilaku Konsumen	16
2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.2.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.2.5.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	23
2.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.2.7 Pengertian Harga.....	25
2.2.7.1 Tujuan Penetapan Harga	28
2.2.7.2 Indikator Harga	29
2.2.8 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.2.9 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	30
2.3 Kerangka Konseptual	32
2.4 Hipotesis.....	33
BAB III Metodologi Penelitian.....	35
3.1 Desain Penelitian.....	35

3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sampel.....	38
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	39
3.6 Definisi Variabel.....	39
3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.7.1 Definisi Operasional.....	41
3.7.2 Pengukuran Variabel.....	43
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.9 Teknik Pengolahan Data.....	45
3.10 Teknik Analisis Data.....	46
3.10.1 Uji Validitas.....	46
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.10.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.10.3.1 Uji Multikolonieritas.....	47
3.10.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.10.3.3 Uji Normalitas.....	48

3.10.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.10.5 Koefisien Determinasi	50
3.10.6 Pengujian Hipotesis	51
BAB IV Keadaan Umum Daerah Penelitian.....	53
4.1 Sejarah Perusahaan.....	53
4.2 Visi dan Budaya Perusahaan.....	55
4.2.1 Visi Indomaret	55
4.2.2 Moto Indomaret	55
4.2.3 Budaya Indomaret.....	56
4.2.4 Esensi Indomaret.....	56
4.3 Struktur Organisasi Indomaret	56
4.4 Job Description	57
4.4.1 Kepala Toko.....	57
4.4.2 Asisten Kepala Toko.....	58
4.4.3 Merchandiser.....	59
4.4.4 Pramuniaga	59
4.4.5 Kasir	60
BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan	61
5.1 Hasil Penelitian	61

5.1.1 Karakteristik Responden.....	61
5.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	62
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
5.3 Uji Asumsi Klasik.....	68
5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	72
5.5 Pengujian Hipotesis.....	73
5.6 Analisis Koefisienn Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	78
5.7 Pembahasan.....	80
5.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
5.7.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	81
5.7.3 Variabel Dominan yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.....	82
BAB VI Kesimpulan, Implikasi, dan Saran	83
6.1 Kesimpulan	83
6.2 Implikasi.....	85
6.3 Saran.....	86
Daftar Pustaka	88
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	42
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 5.2 Usia Responden.....	52
Tabel 5.3 Hasil Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan	54
Tabel 5.4 Hasil Tanggapan Responden pada Harga	55
Tabel 5.5 Hasil Tanggapan Responden pada Kepuasan Konsumen	56
Tabel 5.6 Uji Validitas	57
Tabel 5.7 Uji Reliabilitas	58
Tabel 5.8 Hasil Uji Multikolonieritas	59
Tabel 5.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 5.10 Hasil Perhitungan Uji t.....	63
Tabel 5.11 Hasil Perhitungan Uji F	66
Tabel 5.12 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 5.13 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 5.1 Pengujian Heteroskedastisitas	60
Gambar 5.2 Pengujian Normalitas	62
Gambar 5.3 Kurva Hasil Analisis secara Parsial (Uji t).....	64
Gambar 5.4 Kurva Hasil Analisis secara Parsial (Uji t).....	65
Gambar 5.5 Kurva Hasil Analisis secara Simultan (Uji F).....	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Deskripsi Penelitian
- Lampiran 2 Uji Validitas
- Lampiran 3 Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Normalitas
- Lampiran 5 Uji Multikolonieritas
- Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F