

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TOSERBA GUNASALMA KAWALI**

DRAF SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Oleh

RONI ROHMANSYAH
NIM. 3402170126



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH CIAMIS
2023

ABSTRAK

RONI ROHMANSYAH, NIM. 3402170126. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Toserba Gunasalma Kawali. Di bawah bimbingan Dr. Apri Budianto, S.E., M.M, sebagai Pembimbing I dan Ibu Risna Kartika, S.E., M.M, sebagai Pembimbing II.

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Toserba Gunasalma Kawali?; 2) Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Toserba Gunasalma Kawali?; dan 3) Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Toserba Gunasalma Kawali?. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Toserba Gunasalma Kawali; 2) Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Toserba Gunasalma Kawali; dan 3) Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Toserba Gunasalma Kawali. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode *survey explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Toserba Gunasalma Kawali, yang mana jumlah pelanggan Toserba Gunasalma Kawali pada bulan Agustus 2022 adalah sebanyak 22.997. Dengan menggunakan *simple random sampling* maka sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan yaitu: analisis regresi linier sederhana dan berganda, analisis koefisien korelasi sederhana dan berganda, analisis koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toserba Gunasalma Kawali; 2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toserba Gunasalma Kawali; dan 3) Kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toserba Gunasalma Kawali. Saran yang dapat diberikan yaitu Pimpinan maupun Manager Toserba Gunasalma Kawali diharapkan dapat memberikan pelayanan prima serta menetapkan atau menawarkan harga jual produk yang terjangkau oleh pelanggan agar tingkat kepuasan pelanggan dalam berbelanja menjadi lebih meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
COVER/HALAMAN MUKA	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Manajemen.....	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen.....	13
2.1.1.3 Bidang-bidang Ilmu Manajemen.....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	17
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	20
2.1.3.1 Pengertian Jasa.....	20
2.1.3.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	22
2.1.4 Kualitas Layanan.....	23
2.1.4.1 Pengertian Layanan.....	23
2.1.4.2 Pengertian Layanan.....	24
2.1.4.3 Pengertian Kualitas Layanan.....	25
2.1.4.4 Indikator Kualitas Layanan.....	26
2.1.5 Harga.....	30
2.1.5.1 Pengertian Harga.....	30
2.1.5.2 Indikator Harga.....	31
2.1.5.3 Langkah-langkah dalam Penetapan Harga.....	34
2.1.5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga.....	39
2.1.5.5 Tujuan Penetapan Harga.....	42
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	45
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	45
2.1.6.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	47
2.1.6.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	49

2.1.6.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	53
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	55
2.2 Kerangka Pemikiran.....	59
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
2.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
2.3 Hipotesis.....	64
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	66
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	67
3.2.1 Definisi Variabel.....	67
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	69
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	70
3.3.1 Populasi.....	70
3.3.2 Sampel.....	70
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.4.1 Sumber Data.....	72
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.5 Teknik Analisis Data.....	75
3.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Toserba Gunasalma Kawali.....	75
3.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Toserba Gunasalma Kawali.....	79
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	81
3.5.1 Tempat Penelitian.....	81
3.5.2 Waktu Penelitian.....	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	82
4.1.1 Gambaran Umum Toserba Gunasalma Kawali.....	82
4.1.1.1 Sejarah Toserba Gunasalma Kawali.....	82
4.1.1.2 Visi dan Misi Toserba Gunasalma Kawali.....	83
4.1.1.3 Struktur Organisasi Toserba Gunasalma Kawali...	84
4.1.2 Karakteristik Responden.....	86
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	89
4.1.3.1 Kualitas Layanan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	90
4.1.3.2 Harga pada Toserba Gunasalma Kawali.....	100
4.1.3.3 Kepuasan Pelanggan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	110
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	121
4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	121
4.1.4.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	129

4.1.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keuasan Pelanggan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	137
4.2 Pembahasan.....	148
4.2.1 Pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keuasan Pelanggan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	148
4.2.2 Pembahasan tentang Pengaruh Harga terhadap Keuasan Pelanggan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	150
4.2.3 Pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keuasan Pelanggan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	151
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	154
5.2 Saran.....	155
DAFTAR PUSTAKA.....	157
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Survey Awal Mengenai Kepuasan Pelanggan Toserba Gunasalma Kawali.....	3
Tabel 1.2	Hasil Survey Awal Mengenai Kualitas Layanan Toserba Gunasalma Kawali.....	5
Tabel 1.3	Hasil Survey Awal Mengenai Harga pada Toserba Gunasalma Kawali.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	56
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	69
Tabel 3.2	Pilihan Jawaban dan Skor Skala <i>Likert</i>	73
Tabel 3.3	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi Sederhana.....	76
Tabel 3.4	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi Berganda.....	78
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian.....	81
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	86
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	87
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	88
Tabel 4.5	Interpretasi Skor.....	90
Tabel 4.6	Toserba Gunasalma Kawali Dilengkapi dengan Sarana Informasi dan Tempat Parkir yang Luas.....	91
Tabel 4.7	Toserba Gunasalma Kawali Memberikan Kenyamanan kepada Pelanggan dalam Berbelanja.....	91
Tabel 4.8	Penyedia Layanan pada Toserba Gunasalma Kawali Memberikan Perhatian Penuh kepada Pelanggan.....	92
Tabel 4.9	Penyedia Layanan pada Toserba Gunasalma Kawali dapat Memahami Kebutuhan Pelanggan secara Individual.....	93
Tabel 4.10	Produk yang Tersedia di Toserba Gunasalma Kawali Lengkap.....	94
Tabel 4.11	Penyedia Layanan pada Toserba Gunasalma Kawali Memberikan Informasi yang dapat Dipercaya.....	94
Tabel 4.12	Penyedia Layanan pada Toserba Gunasalma Kawali Membantu dan Merespon Permintaan Pelanggan secara Cepat dan Tepat.....	95
Tabel 4.13	Penyedia Layanan pada Toserba Gunasalma Kawali Menanggapi Keluhan Pelanggan dengan Sigap.....	96
Tabel 4.14	Keamanan dalam Toserba Gunasalma Kawali Terjamin....	96
Tabel 4.15	Penyedia Layanan pada Toserba Gunasalma Kawali Memberikan Pelayanan Secara Ramah dan Sopan.....	97
Tabel 4.16	Hasil Kuesioner Mengenai Kualitas Layanan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	98
Tabel 4.17	Interpretasi Skor untuk Variabel Kualitas Layanan.....	99
Tabel 4.18	Harga yang Ditetapkan Toserba Gunasalma Kawali Sesuai dengan Kemampuan Pelanggan.....	100
Tabel 4.19	Harga yang Ditawarkan Toserba Gunasalma Kawali Terjangkau secara Finansial.....	101

Tabel 4.20	Harga yang Ditetapkan Toserba Gunasalma Kawali Terjangkau sehingga Pelanggan dapat Membeli Produk yang sesuai dengan Kebutuhan.....	102
Tabel 4.21	Harga yang Ditetapkan Toserba Gunasalma Kawali Berbeda dengan Toserba lainnya dalam Suatu Produk yang Sama.....	102
Tabel 4.22	Harga yang Ditetapkan Toserba Gunasalma Kawali sama dengan Toserba lainnya dalam Suatu Produk yang Sama...	103
Tabel 4.23	Harga yang Ditawarkan Toserba Gunasalma Kawali Kompetitif.....	104
Tabel 4.24	Harga yang Ditetapkan Toserba Gunasalma Kawali sesuai dengan Kualitas Produk yang Didapatkan oleh Pelanggan..	105
Tabel 4.25	Harga Produk di Toserba Gunasalma Kawali Seimbang Mutu Produk yang Ditawarkan.....	105
Tabel 4.26	Harga yang Ditetapkan Toserba Gunasalma Kawali sesuai dengan Manfaat Produk yang Didapatkan oleh Pelanggan	106
Tabel 4.27	Pelanggan Berbelanja di Toserba Gunasalma Kawali karena Manfaat yang Dirasakan lebih Besar atau sama dengan yang telah Dikeluarkan untuk Mendapatkannya....	107
Tabel 4.28	Hasil Kuesioner Mengenai Harga pada Toserba Gunasalma Kawali.....	108
Tabel 4.29	Interpretasi Skor untuk Variabel Harga.....	109
Tabel 4.30	Produk yang Diperoleh dari Toserba Gunasalma Kawali Sesuai dengan yang Diharapkan.....	110
Tabel 4.31	Produk dan Harga yang Ditawarkan Toserba Gunasalma Kawali Melebihi Ekspektasi.....	111
Tabel 4.32	Pelayanan oleh Karyawan Toserba Gunasalma Kawali sesuai atau Melebihi dengan yang Diharapkan.....	112
Tabel 4.33	Fasilitas Penunjang yang Didapat sesuai atau Melebihi dengan yang Diharapkan.....	112
Tabel 4.34	Pelanggan Berminat untuk Berkunjung Kembali karena Pelayanan yang Diberikan oleh Karyawan Toserba Gunasalma Kawali Memuaskan.....	113
Tabel 4.35	Pelanggan Berminat untuk Berkunjung Kembali karena Nilai dan Manfaat Yang Diperoleh setelah Berbelanja di Toserba Gunasalma Kawali.....	114
Tabel 4.36	Pelanggan Berminat untuk Berkunjung Kembali karena Fasilitas Penunjang yang Disediakan Toserba Gunasalma Kawali Memadai.....	115
Tabel 4.37	Toserba Gunasalma Kawali Menjadi Alternatif Pilihan Utama Ketika Hendak Berbelanja Kebutuhan Sehari-hari	115
Tabel 4.38	Pelanggan Bersedia Mereferensikan Toserba Gunasalma Kawali kepada Orang Lain.....	116
Tabel 4.39	Pelanggan Bersedia Memberikan Informasi yang Positif Mengenai Toserba Gunasalma Kawali.....	117
Tabel 4.40	Pelanggan Bersedia Mengajak Orang Lain untuk Berbelanja di Toserba Gunasalma Kawali.....	117
Tabel 4.41	Pelanggan Bersedia Menawarkan Produk yang Ada di Toserba Gunasalma Kawali kepada Orang Lain secara Sukarela.....	118

Tabel 4.42	Hasil Kuesioner Mengenai Kepuasan Pelanggan pada Toserba Gunasalma Kawali.....	119
Tabel 4.43	Interpretasi Skor untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	120
Tabel 4.44	Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan dan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	121
Tabel 4.45	Tabulasi Data Variabel Harga dan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	129
Tabel 4.46	Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan, Harga dan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	138
Tabel 4.47	Rekapitulasi Hasil Analisis Data Mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Toserba Gunasalma Kawali.....	148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	64
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Toserba Gunasalma Kawali.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Keterangan Bimbingan
Lampiran II	Surat Balasan Izin Penelitian dari Toserba Gunasalma Kawali
Lampiran III	Kuesioner Awal
Lampiran IV	Data Jumlah Pelanggan Toserba Gunasalma Kawali Bulan Agustus Tahun 2022
Lampiran V	Kuesioner Penelitian
Lampiran VI	Data Mentah Hasil Penelitian
Lampiran VII	Tabel t
Lampiran VIII	Tabel F
Lampiran IX	Foto Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Awal

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Aditya, Rizka Bayu. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum dalam Kemasan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*. Volume 17 Nomor 01 e-ISSN 2654-9247 p-ISSN 1858-1048.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasarna Jasa*. Cetakan ke-10. Bandung: Alfabeta.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Budianto, Apri. 2017. *Manajemen Operasional. Studi Manajemen Operasi Industri, Jasa, dan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Budiono, Aris. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian pada PT Indomarco. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*. Volume 17 Nomor 02 Halaman 1-15 p-ISSN 0216-5287, e-ISSN 2614-5839.
- Djutmiko, M. Budi. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis. Cetakan II*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaol, Jimmy L. 2014. *A to Z Humman Capital Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi: Jakarta. Bumi Aksara.
- Ilhamsyah dan Agus Mulyani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen Indomaret Bagus Kuning Plaju. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Volume 14 Nomor 4 Halaman 24-46.
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philp dan Kevin Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Edisi ke-15. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Manullang. 2014. *Dasar-dasar Manajemen bagi Pimpinan Perusahaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah.
- Prasetya, Andhika Ary dan Ni Luh Putu Indiani. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Semesta Agung Denpasar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*. Volume 12 Nomor 01 Halaman 72 – 76 ISSN Print : 2089-6018 ISSN Online : 2502-2024.
- Priansa, Donni Juni. 2016. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Ratih, Andalusi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Humaniora*. Volume 1 Nomor 2 Halaman 305-322.
- Rianto, M. Nur. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen* Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods for Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setia, Setia, Sasi Utami dan Sri Rochani. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart Jl. Jaksa Agung Suprpto Noji Mojoroto-Kediri. *JIMEK*. Volume 1 Nomor 2 Halaman 285-298 E-ISSN : 2621-2374.
- Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.
- Subagyo, Pangestu. 2010. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: BPF.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta.
- Sunyoto. 2013. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Supranto, M.A. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, RW. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Surni dan Sulaiman. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan di Swalayan Sena Rebung Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. Volume 4 Nomor 2 Halaman 184-199 E-ISSN: 2598-635X.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andy.

Zeithmal, V. A., M.J. Bitner, D. D. Gremler. 2013. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6th edition. Mc. Graw-Hill: Boston.