ABSTRAK

Rury Ardhani Lubis NIM 709210063. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada *mini mrket* Smart Shop unit Karya Cilincing, Medan). Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNIMED Tahun 2013.

Mini market Smart Shop merupakan *mini market* yang menjual kebutuhan sehari-hari. Di Karya sendiri terdapat lebih dari satu *mini market* yang menjual produk yang hampir sama. Berdasarkan dari jumlah *mini market* yang ada, perusahaan akan bersaing dalam mempertahankan konsumen. Adapun yang dilakukan oleh perusahaan adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan harga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan dapat menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada *mini market* Smart Shop unit Karya Cilincing, Medan. Populasi dalam penelitian ini bersifat relative dan memperkirakan 100 konsumen yang melakukan pembelian setiap minggunya, sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Total Sampling* yaitu mengambil semua populasi yang ada dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan angket. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan rumus $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$.

Dari hasil analisa data diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu: $Y=17{,}014+0{,}438X_1+0{,}223X_2+e$. Uji t pada taraf kepercayaan α 0,05. Diperoleh nilai t_{hitung} $X_1=5{,}658$ dan t_{hitung} $X_2=2{,}136$ dengan t_{tabel} 1,9845, maka $t_{hitung}>t_{tabel}$. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus pada *mini market* Smart Shop unit Karya Cilincing, Medan). Dari hasil uji F diperoleh F_{hitung} (26,858) > F_{tabel} (3,09) dengan nilai signifikansi (0,000)< α (0,05). Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada *mini market* Smart Shop unit Karya Cilincing, Medan).

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Rury Ardhani Lubis, NIM 709210063. Service of Quality and Price Customer Satisfaction (Case Studies on mini market Smart Shop unit Karya Cilincing, Medan). Thesis Faculty of Economics Department of Management Unimed 2013.

Mini market Smart Shop is a mini market that selling of daily needs. In Karya there are more than one mini market thar selling a similar product. Based on the existing number of mini market, the company will compete ini the consumer retain. As performed by these companies to increase the services of quality and price.

This study aims to know and be able to explain the influence of the effect service of quality and price to satisfaction customer (Case Studies on mini market Smart Shop unit Karya Cilincing, Medan). In this study, the population are relative and an estimated 100 customers who make purchases every week, while the sampling technique in this study using a Total Sampling is take all the population sampled. Technique to collecting the data used were observation and questionnaires. Technique analysis data that used is multiple linier regression with formula $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$.

From the analysis of data obtained regression equation is: $Y=17,014+0,438X_1+0,223X_2+e$. T test at confidence level α 0,05. Retrieved t_{count} value $X_1=5,658$ and t_{count} $X_2=2,136$ with t_{tabel} 1,9845, so $t_{count}>t_{tabel}$. Thus the hypothesis that there is a positive between the service quality and price to self-service customer satisfaction (Case Studies on mini market Smart Shop unit Karya Cilincing, Medan). From the test results obtained F_{count} (26,858) > F_{tabel} (3,09) with a significanci value (0,000)< α (0,05). Thus, it can be concluded that the service of quality and price have a positive impact on customer satisfaction (Case Studies on mini market Smart Shop unit Karya Cilincing, Medan).

Key words: service of quality, price and customer satisfaction