KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang tak pernah berkesudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan sikripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Mini Market Smart Shop unit Karya Clincing, Medan)".

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Selain itu Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan para pembaca.

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Teristimewa untuk Ayahanda penulis Haswan Sofyan Lubis, S.H dan Ibunda tercinta Hj. Nurliani Siregar, S.Pd atas cinta, kasih sayang, do'a, dukungan dan pengorbanan yang tiada terkira dan tak terbalaskan olehku. Tak kan cukup sisa hidupku untuk membalas semua jasa-jasamu kepadaku.
2. Bapak Prof. Ibnu Hadjar, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Medan beserta para staf.
3. Bapak Drs. Kustoro Budiarta, ME, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Bapak Drs. Thamrin, M.Si, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

5. Bapak Drs. Ahmad Hidayat, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
6. Ibu T.Teviana,SE.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Aprinawati, S.E, M.Si selaku Pembimbing Akademik atas bimbingannya selama ini khususnya dalam bidang akademi.
8. Ibu Dita Amanah, M.BA selaku Dosen Penguji Skripsi Penulis yang telah memberikan saran dalam menyempurnakan skripsi ini
9. Ibu Hilma Harmen, M.BA selaku Dosen Penguji Skripsi Penulis yang telah memberikan saran dalam menyempurnakan skripsi ini.
10. Bapak Zulkarnain Siregar,S.T.,MM selaku Dosen Penguji Skripsi Penulis yang telah memberikan saran dalam menyempurnakan skripsi ini.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen lainnya telah mengajari penulis sesuai dengan bidangnya masing-masing selama perkuliahan.
12. Seluruh pihak Mini Market Smart Shop unit Karya Clincing Medan (kak Nisa, kak Nia, kak Putrid dan kakak satu lagi yang lupa namanya, Semoga bayinya sehat yah kakak) yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.
13. Abangda Arya Pravda Saragih S.E selaku Manajer Mini Market Smart Shop yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

14. Kepada saudara-saudaraku tercinta, abangku Hendra Halomoan Lubis, S.E, adikku Windy Ramadhani Lubis, dan adik sepupuku Delvia Oktari Harahap yang selalu memberikan dukungan, doa, nasihat, semangat serta canda tawa kehangatan keluarga yang selalu di berikan kepada penulis hingga saat ini.
15. Kepada Azmi Pradipto S.Hut,.M. Si selaku mantan senior, abang, sahabat dan chucumku yang selalu memberikan warna keindahan dalam waktu atas doa, semangat, nasihat dan inspirasi.
16. Sahabat-sahabatku dalam suka dan duka, janda (Andika Ferawaty Harahap), kakak Leha (Julayha Lubis, S.Hut), del del (Delfi Yudha Frasetia) dan anak Qwekty Club yang selalu siap membantu tanpa kenal waktu.
17. Untuk rekan-rekan seperjuangan di Suara Usu, tempatku belajar semua ilmu yang tidak pernah penulis dapatkan dari kelas perkuliahan. Salam yang abadi, Salam Jurnalis!
18. Sahabatku di manajemen unimed, Nita sok cantik, Ratih sexy, Nadila bawel, bang Naga, Deni margo, Amek cacing, Fitra afika, Hamzah chairuman, Hendrik Larson, Oom Jul (bang Zulfirman Ginting), bang aco sarap (Ahmad Qodir). Terima Kasih buat dukungan semangatnya selama menjalani masa kuliah kita di manajemen unimed, buat kebersamaan yang tidak akan pernah tergantikan, buat suka dan duka yang sudah kita lewatin bersama-sama.
19. Untuk sahabat-sahabat yang tak pernah penulis lupakan di fp, Janda, Lea, Rido, Reza, Wak cabul (Irwansyah), Tika, Arif dudul, Abu, Ipul, Hamka, bang Fai, bang Juru, dan bang Iqbal. Aku merindukan saat-saat kita bersama nyebur dikolam pacet, basah kehujanan, mengitari api unggun, menatap

bintang ditengah dinginnya udara pegunungan dan sunyinya hutan yang diiringi suara jangkrik, menceritakan semua pengalaman kita yang berawal dari Rimbawan Kecil menjadi Rimbawan Sejati. Salam kita yang abadi, RIMBAWAN..JAYA..!! salam hutan rimba.

20. Kepada teman-teman seperjuangan di Manajemen 2009 unimed. Terima kasih buat kebersamaannya dan kepada Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari sikripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat konstruktif demi peningkatan pengetahuan dan wawasan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, Maret 2013

Rury Ardhani Lubis
NIM. 709210063

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ABSTRAK ..... **i**

ABSTACT ..... **ii**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Pembatasan Masalah 6

1.4 Perumusan Masalah 7

1.5 Tujuan Penelitian 8

1.6 Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA **9**

2.1 Kajian Teoritis 9

2.1.1 Kualitas Pelayanan 9

2.1.1.1 Definisi Kualitas 9

2.1.1.2 Definisi Pelayanan 10

2.1.1.3 Kualitas Pelayanan 12

2.1.2 Harga 17

2.1.2.1 Pengertian Harga 17

2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga 19

2.1.2.4 Strategi Penetapan Harga pada Bisnis Ritel 23

2.1.3 Kepuasan Konsumen 30

2.2 Penelitian Relevan 35

2.3 Kerangka Pemikiran 41

2.4 Hipotesis 42

BAB III METODE PENELITIAN 44

3.1 Lokasi Penelitian 44

3.2 Populasi dan Sampel 44

3.2.1 Populasi 44

3.2.2 Sampel 44

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 44

3.3.1 Variabel Penelitian 44

3.3.2 Definisi Operasional 45

3.4 Teknik Pengumpulan Data 47

3.5 Analisa Data 51

3.5.1 Uji Asumsi Klasik 51

3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda 53

3.5.3 Pengujian Hipotesis dengan Uji F..... 54

3.5.4 Pengujian Hipotesis dengan Uji T 55

3.5.5 Koefisien Determinan 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 57

4.1 Hasil Penelitian 57

4.1.1 Deskripsi Objektif..... 57

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian 58

4.2.1 Karakteristik Responden..... 58

4.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas Angket 59

4.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 59

4.2.2.2 Variabel Harga (X_2) 61

4.2.2.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y) 62

4.2.3 Hasil Penelitian 63

4.2.4 Normal P.P Plot Of Regression Standarddized Residual..... 70

4.3 Pengujian Model Regresi Linier Berganda 71

4.3.1 Uji Normalitas Data 71

4.3.2 Uji Asumsi Klasik..... 72

4.3.2.1 Uji Multikolinearitas..... 72

4.3.2.2 Uji Heteroskedasitas 73

4.3.3 Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 terhadap Kepuasan Konsumen.. 75

4.3.2 Uji Hipotesis 76

4.3.2.1 Uji Simultan (Uji F) 76

4.3.2.2 Uji Parsial (Uji T) 78

4.3.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)..... 80

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 86

1.1 Kesimpulan..... 86

1.2 Saran..... 87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Layout Anget..... 48

Tabel 4.1 Identifikasi Responden 58

Tabel 4.2 Nilai r_{hitung} untuk Variabel Kualitas Pelayanan(X_1) 60

Tabel 4.3 Reabilitas Angket Mengenai Kualitas Pelayanan (X_1) 60

Tabel 4.4 Nilai r_{hitung} untuk Variabel Harga (X_2) 61

Tabel 4.5 Reabilitas Angket Mengenai Harga (X_2) 61

Tabel 4.6 Nilai r_{hitung} untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y) 62

Tabel 4.7 Reabilitas Angket Mengenai Kepuasan Konsumen (Y) 63

Tabel 4.8 Jawaban Anget Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 64

Tabel 4.9 Jawaban Anget Variabel Harga (X_2)..... 66

Tabel 4.10 Jawaban Anget Variabel Kepuasan Konsumen (Y)..... 68

Tabel 4.11 Perhitungan Kolmogorov Smirnov 71

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas 72

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda 75

Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Anova 77

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Kualitas Pelayanan dan Harga 78

Tabel 4.16 R square 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... 42

Gambar 4.1 Normal P.P Plot of Regression Standardized Residual 70

Gambar 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas 74

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....LAMPIRAN 1

Data Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) .....LAMPIRAN 2

Data Tabulasi Variabel Harga (X_2) .....LAMPIRAN 3

Data Tabulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....LAMPIRAN 4

Realiability Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) .....LAMPIRAN 5

Realiability Variabel Harga (X_2) .....LAMPIRAN 6

Realiability Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....LAMPIRAN 7

Hasil Olah Data Analisis Regresi Linier.....LAMPIRAN 8

Tabel t .....LAMPIRAN 9

Tabel F .....LAMPIRAN 10

Tabel r .....LAMPIRAN 11

Riwayat Hidup .....LAMPIRAN 12

THE Character Building UNIVERSITY