

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV. YOSSY MANDIRI
TRAVEL PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Ekonomi Syariah**

OLEH:

JUNILAH ERMASARI

NPM. 201901040

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

1445H/2023M

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen CV. Yossy Mandiri Travel Palembang
Nama : Junilah Ernasari
NPM : 201901040
Program Studi : Ekonomi Syariah

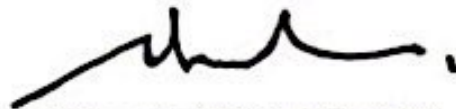
Palembang, 14 Agustus 2023
Mengetahui

Pembimbing I



Nova Yanti Malcha, S.E., MM
NIDN. 2104117402

Pembimbing II



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Cv. Yossy Mandiri Travel Palembang
Nama : Junilah Ermasari
NPM : 201901040
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif,

Ketua Penguji



H.Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji I



H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Penguji II



Saprida, S.H.I., M.H.I
NIDN. 2114118401

Palembang, 29 Agustus 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Kaprodi Ekonomi Syariah



Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

LEMBAR REVISI

Nama : Junilah Ermasari
NPM : 201901040
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Cv. Yossy Mandiri Travel Palembang

Ketua Penguji :



H.Chandra Satria. S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji I :



H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Penguji II :

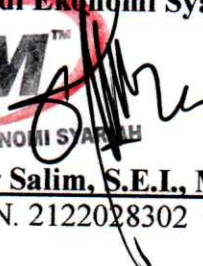


Saprida, S.H.I., M.H.I
NIDN. 2114118401

Palembang, 29 Agustus 2023

Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS @
IGM
EKONOMI SYARIAH



Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Junilah Ermasari

NPM : 201901040

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cv.Yossy Mandiri Travel Palembang** Beserta perangkat saya yang ada (Jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 01 September 2023

Yang menyatakan



Junilah Ermasari
NPM.201901040

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Junilah Ermasari
NPM : 201901040
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen CV.Yossy Mandiri Travel Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 14 Agustus 2023

Menyatakan,



Junilah Ermasari
NPM.201901040

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Keberhasilan Bukan Milik Orang Yang Pintar. Keberhasilan Milik Mereka Yang Terus Berusaha.

(B.J Habibie)

Persembahan

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT karena atas izin dan ridhonya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Jesman dan Ibu Asmawati yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT kepada Penulis.
2. Kakak-kakakku dan adikku serta keluarga besarku, berkat doa, dukungan, dan motivasinya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Sahabat-sahabat dekatku yang kucintai dan Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah kusayangi, yang telah memberikan saran/bantuannya, pemikiran, serta dorongan dan setia menjaditeman berjuang bersama suka maupun duka.
4. Rekan-rekan seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2019 STEBIS IGM, semoga kita menjadi alumni yang bermanfaat dan senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.

5. Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) semoga semakin maju, selalu jaya dan berkualitas.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV. YOSSY MANDIRI TRAVEL PALEMBANG** guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di STEBIS IGM Palembang. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak H. Chandra Satria S.E., M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Indo Global Mandiri.
2. Bapak Amir Salim S.E.I., M.E selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Indo Global Mandiri.
3. Ibu Nova Yanti Maleha S.E., MM selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
4. Bapak H. Chandra Satria S.E., M.Si. Selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.

5. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang yang telah membantu dan memberikan semangat setiap bimbingan.
6. Bapak Sapriadi selaku Manager CV.Yoosy Mandiri Travel Palembang yang telah memberikan izin untuk penelitian.
7. Ayah dan Ibu (Bapak Jesman dan Ibu Asmawati) Terima kasih telah menyayangi dan menyemangati penulis dengan tulus.
8. Kakak dan Ayuk (Elda Indes, Yutnawati,Amirol ,Pety Miko,yonek, Andan heri, Andeta) Terima kasih telah menjadi penyemangat dan penghibur dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat (Riska,Edline,Mei,Evi,Renata,Selvi, Nyanyu,Efri dan Mawarda) dan juga seluruh teman-teman satu angkatan, terutama untuk prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2019. Terima kasih telah berjuang bersama dari semester 1 hingga mampu menyelesaikan skripsi bersama.

Terima kasih atas kebaikan dan keikhlasan kalian yang telah diberikan. Penulis hanya dapat membalas dengan doa, semoga seluruh kebaikan dan keikhlasan yang telah kalian berikan akan dibalas oleh Allah SWT. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 14 Agustus 2023

Penulis,

Junilah Ermasari

NPM. 201901040

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR KEASLIAN	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
PEDOMAN TRANLITERASI ARAB LATIN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.2 Harga	17
2.3 Kepuasan Konsumen	24
2.4 Penelitian Terdahulu	31
2.5 Kerangka Berfikir	36
2.6 Hipotesis	37
BAB III METODELOGI PENELITIAN	40
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	40

3.2	Desain Penelitian.....	40
3.3	Sumber dan Jenis Data.....	41
3.4	Populasi dan Sample	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
4.1.1	Sejarah Singkat CV. Yossy Mandiri Travel Palembang.....	57
4.1.2	Visi dan Misi.....	58
4.1.3	Sruktur Oganisasi.....	58
4.2	Karakteristik Responden	59
4.2.1	Jenis Kelamin Reponden.....	60
4.2.1	Usia Responden.....	60
4.3	Statistik Deskriptif	61
4.4	Uji Statistik Inferensial	64
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	64
4.4.1.1	Uji Validitas	64
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	66
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	68
4.4.3	Uji Analisis Linier Berganda	71
4.4.4	Uji Hipotesis	72
4.4.4.1	Uji t	72
4.4.4.2	Uji F	74
4.4.4.3	Uji Koefisien Determinasi	75
4.5	Pembahasan Hasil Pembahasan	76
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	76
4.5.2	Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	77
4.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Harga (X2) Terhadap Kepuasan	

Konsumen (Y).....	78
4.5.4 Variabel Dominan Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Konsumen di CV.Yossy Mandiri Travel Palembang	80
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Konsumen.....	3
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	44
Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Tingkat Alphah.....	46
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel (X).....	50
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel (Y).....	54
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	60
Tabel 4.2 Usia Responden.....	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga (X2).....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X2).....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.11 Hasil Analisis Linier Berganda.....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (t-test).....	73
Tabel 4.13 Uji Sumultan (F).....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Struktur CV.Yossy Mandiri Travel Palembang	59
Gambar 4.2 Grafik Histogram	70
Gambar 4.3 Grafik Normal P-plots	70

ABSTRAK

Kepuasan Konsumen menjadi salah satu hal pokok dalam sebuah usaha. Karena dengan dilakukannya berbagai upaya yaitu terus menjaga serta meningkatkan kepuasan pada para konsumen. Pada tahun 2018-2021 perkembangan jumlah konsumen pada CV.Yossy Mandiri Travel Palembang tidak stabil, hal ini dikarenakan pada Kualitas Pelayanan dan Harga yang masih belum baik dipandangan Konsumen. Tujuan penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada CV.Yossy Mandiri Travel Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana penentuan sampel menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis dengan melakukan Statistik Deskriptif dan uji Statistik Inferensial yang dibantu dengan software SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 89 sampel yaitu 84,2% konsumen puas akan kualitas pelayanan dan harga dikarenakan sudah baik. sisanya 15,8% konsumen tidak puas akan kualitas pelayanan dan harga dikarenakan tidak sesuai dengan harapan konsumen. Juga terdapat faktor lain seperti kualitas produk dan promosi yang dilakukan oleh pihak CV.Yossy Mandiri Travel Palembang agar konsumennya merasa puas.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Jasa, Harga, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Consumer satisfaction is one of the main things in a business because various efforts are made, namely continuing to maintain and increase customer satisfaction. In 2018-2021 the development of the number of consumers at CV. Yossy Mandiri Travel Palembang is not stable, this is because the Quality of Service and Prices are still not good in the eyes of Consumers. The purpose of this research is to determine the effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction at CV. Yossy Mandiri Travel Palembang. The method used in this study is a quantitative method, where the determination of the sample using the Slovin formula. The analysis technique was carried out by conducting Descriptive Statistics and Inferential Statistics tests assisted by SPSS 26 software. The results of this study showed that there were 89 samples, namely 84.2% of consumers were satisfied with the service quality and price because it was good. the remaining 15.8% of consumers were dissatisfied with the quality of service and prices because they did not meet consumer expectations. There are also other factors such as product quality and promotions carried out by CV. Yossy Mandiri Travel Palembang so that consumers feel satisfied.

Keywords: *Service Quality, Price, Consumer Satisfaction*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa'	S	Es (dengan titik diatas)
	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Şād	Ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za'	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	-	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	-	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	„iddah
-----	---------	--------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-auliyâ“
--------------------------	---------	--------------------

3. Bila ta“ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dandammah ditulis t atau h.

زُكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

فَعْلًا	Fathah	Ditulis	fa“ala
ذُكِرَ	Kasrah	Ditulis	Žukira
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	Yazhabu

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alifs	Ditulis	Â
	جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	Jâhiliyyah
2	fathah + ya“ mati	Ditulis	Â
	تَنَسَّى	Ditulis	Tansâ
3	kasrah + ya“ mati	Ditulis	Î
	كَرِيمٌ	Ditulis	Karîm
4	dammah + wawu mati	Ditulis	Û
	فُرُودٌ	Ditulis	Furûd