

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN AIR  
MINUM MEREK OASIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI KM 18 BANYUASIN**



Diajukan Untuk Melengkapi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:


**ALYA KHANA ABIRROTUL KHOFIFAH  
201901009**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG  
1445H/2023M**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Air Minum Merek  
Oasis Terhadap Kepuasan Pelanggan di Km 18 Banyuasin  
Nama : Alya Khana Abirrotul Khofifah  
NPM : 201901009  
Program Studi : Ekonomi Syariah

**Pembimbing I**



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

**Palembang, Juli 2023**

**Mengetahui  
Pembimbing II**



**Nova Yanti Maleha, S.E., M.M**  
NIDN. 2104117402

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**


Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Air Minum Merek  
Oasis Terhadap Kepuasan Pelanggan di Km 18 Banyuasin  
Nama : Alya Khana Abirrotul Khofifah  
NPM : 201901009  
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

:   
Saprida M.H.I  
NIDN. 2114118401

Penguji I

:   
Nova Yanti Malcha, S.E., M.M  
NIDN. 2104117402


Penguji II

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

Palembang, 11 September 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh:

STEBIS @  
**IGM**  
Kaprodi Ekonomi Syariah


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


STEBIS @  
**IGM**  
Ketua STEBIS IGM


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

**LEMBAR REVISI**


Nama : Alya Khana Abirrotul Khofifah  
NPM : 201901009  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Air Minum  
Merek Oasis Terhadap Kepuasan Pelanggan di Km 18  
Banyuasin

Ketua Penguji :   
Saprida M.H.I  
NIDN. 2114118401

Penguji I :   
Nova Yanti Malcha, S.E., M.M  
NIDN. 2104117402

Penguji II :   
Amir Salim, S.E.I., ME  
NIDN. 2122028302

Palembang, 11 September 2023  
STEBIS IGM  
Revisi Ekonomi Syariah

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



### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aya Khana Abirrotul Khofifah  
NPM : 201901009  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Air Minum Merek Oasis Terhadap Kepuasan Pelanggan di Km 18 Banyuasin

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, 31 Juli 2023

Menyatakan,



Aya Khana Abirrotul Khofifah  
NPM. 201901009

### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Alya Khana A.K

Npm : 201901009

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri  
(STEBIS IGM) Palembang

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 : **(Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Air Minum Merek Oasis Terhadap Kepuasan Pelanggan di Km 18 Banyuasin)**. 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, 11 September 2023

Yang menyatakan



Alya Khana A.K

NPM.201901009

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO**

“Semakin banyak kebaikan yang kita tanam, maka lebih banyak lagi kebahagiaan yang akan kita peroleh kemudian hari”

### **PERSEMBAHAN**

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

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Dul Rahmad dan Ibu Suhartini yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang tak henti dipanjatkan kepada Allah SWT kepada penulis.
2. Kakak dan adikku serta keluarga besarku, berkat doa, dukungan, dan motivasinya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Sahabatku yang kucintai dan kusayangi, yang telah memberikan saran/bantuannya, pemikiran, serta dorongan dan setia menjadi teman berjuang Bersama suka maupun duka.
4. Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) semoga semakin maju dan berkualitas.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Atas segala limpahan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Air Minum Merek Oasis Terhadap Kepuasan Pelanggan di KM 18 Banyuasin”**.

Terselesaikan Skripsi ini berkat bantuan banyak pihak, bimbingan, dorongan, serta perhatiannya. sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat saya sebagai penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku Ketua sekaligus Dosen Pembimbing I Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna memberikan bimbingan serta arahan dalam pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Nova Yanti Maleha S.E., M.M selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
3. Bapak Amir Salim, S.E., M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
4. Segenap Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri yang telah banyak berperan aktif dalam memberikan ilmu, wawasan, dan pengetahuan kepada penulis.



5. Ibu Leni dan Bapak Frenky selaku karyawan PT. Oasis telah bersedia memberikan bantuan data dan informasi bagi penulis.
6. Para Pelanggan AMDK Oasis di Km.18 Banyuasin yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam memberikan data dan informasi bagi penulis.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Dul Rahmad dan Ibu Suhartini yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang tulus sehingga saya selalu optimis untuk meraih kesuksesan dunia dan akhirat.
8. Mas Aji Qais Lu'ai Labib, adik Amelia Husnul Latifah Wilis, serta keluarga besarku terimakasih telah menjadi penyemangat dan penghibur dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat dan seluruh teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat bersama-sama menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang kalian berikan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang. Penulis hanya dapat membalas dengan doa, semoga seluruh kebaikan dan keikhlasan yang telah kalian berikan dibalas oleh Allah SWT. Akhir kata, saya selaku penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia Ekonomi Syariah serta bernilai ibadah di sisi Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Allamin.

Palembang, Juli 2023

Penulis,

Alya Khana A.K

NPM : 201901009

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Variabel Harga .....	12

2.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	20
2.3	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	26
2.4	Teori Mikro Ekonomi Mengenai Permintaan dan Penawaran .....	29
2.5	Penelitian Terdahulu .....	30
2.6	Kerangka Berfikir .....	34
2.7	Hipotesis .....	35

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1	Metode Penelitian .....	37
3.2	Ruang Lingkup Penelitian .....	37
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
3.4	Populasi dan Sampel .....	38
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	39
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.7	Teknik Analisis Data .....	42
3.8	Definisi Operasional .....	46

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1	Sejarah Singkat Penelitian .....	49
4.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	50
4.3	Letak Geografis Desa .....	50
4.4	Struktur Organisasi .....	51
4.5	Profil Responden .....	52
4.5.1	Profil Responden Berdasarkan Nama dan Alamat .....	52
4.5.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.5.3	Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	55

4.5.4	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
4.5.5	Jumlah Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk.....	56
4.6	Statistik Deskriptif.....	57
4.7	Uji Statistik Inferensial .....	58
4.7.1	Uji Kualitas data .....	58
4.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	63
4.7.3	Uji Hipotesis .....	66
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
 <b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan .....	76
5.2	Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Air Minum Dalam Kemasan di Banyuasin .....	2
Tabel 1.2 Rekap penjualan AMDK Oasis Cabang Palembang .....	5
Tabel 1.3 <i>Research gap</i> Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	6
Tabel 1.4 <i>Research gap</i> Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	7
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert .....	41
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	46
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Nama dan Alamat .....	52
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk .....	56
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harga (X1) .....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X1) .....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas pelayanan (X2) .....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.14 Hasil One Sample Kolmogorov Smirnov Test .....	64



Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda .....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Secara Parsial) .....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Secara Serempak) .....	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ (Uji Simulasi) .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekap penjualan Oasis Cabang Palembang .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	35
Gambar 4.1 Peta Km 18 Banyuasin .....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Oasis Palembang .....	51
Gambar 4.3 Grafik Histogram .....	64
Gambar 4.4 Grafik Normal P-Plots .....	65

## 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)
ج	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	Dāḍ	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
جَزِيَّة	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-aulyâ'
--------------------------	---------	-------------------

3. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

### D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	fa'ala
نَكَرَ	Kasrah	Ditulis	Źukira
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	yažhabu

## E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	Ditulis	Ā
	جَاهِلِيَّة	Ditulis	Jâhiliyyah
2	fathah + ya" mati	Ditulis	Ā
	تَنْسَى	Ditulis	Tansâ
3	kasrah + ya" mati	Ditulis	Î
	كَرِيم	Ditulis	Karîm
4	dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
	فُرُوض	Ditulis	Furûd



## ABSTRAK

Kenaikan harga air minum oasis menyebabkan menurunnya tingkat penjualan dan menurut observasi lapangan yang dilakukan oleh pelanggan mengatakan bahwa terdapat masalah dalam kualitas pelayanan yaitu pengiriman barang yang sering terlambat dan tidak optimal sehingga pelanggan merasa kurang puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Air Minum Merek Oasis Terhadap Kepuasan Pelanggan di Km. 18 Banyuasin. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yaitu metode analisis yang berdasarkan dengan perhitungan yang dilakukan oleh peneliti. Data penelitian adalah data primer yang diperoleh dari sumber pertama, seperti data-data desa dan hasil kuesioner. Metode yang digunakan metode yang digunakan statistik deskriptif dan uji statistik inferensial yang mencakup uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan menggunakan program komputer SPSS (*Statistical Program For Social Science*) 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel harga dan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52,4 %. Artinya setiap variabel harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 47,6 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti, artinya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan karena produk oasis harganya lebih terjangkau dan murah dibandingkan dengan produk lain. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mampu meningkatkan dan mengoptimalkan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

## ABSTRAC

*The increase in the price of Oasis drinking water causes a decrease in sales levels and according to field observations made by customers, they say that there are problems in service quality, namely the delivery of goods which is often late and not optimal so that customers feel dissatisfied. The purpose of this study was to determine the effect of price and service quality of Oasis brand drinking water on customer satisfaction at Km. 18 Banyuasin. The type of research used is quantitative research, namely an analytical method based on calculations performed by researchers. The research data is primary data obtained from the first source, such as village data and questionnaire results. The method used is the method used is descriptive statistics and inferential statistical tests which include data quality tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using the SPSS (Statistical Program For Social Science) 25 computer program. The results of this research show that the influence of price variables and service quality variables on customer satisfaction is 52.4%. This means that each price and service quality variable jointly affects customer satisfaction while the remaining 47.6% is influenced by other variables not examined, meaning that the effect of price and service quality on customer satisfaction has a positive and significant effect because oasis products are more affordable and cheaper than other products. It is hoped that this research can be a consideration for companies to be able to improve and optimize customer satisfaction.*

***Keywords :*** Price, Service Quality, Customer Satisfaction