

**PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Indomaret KM 5 Jln. H. Sanusi No 1 Kelurahan Talang Aman
Kecamatan Kemuning Kota Palembang)**



SKRIPSI

ROHIMIN

201801102

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH**

INDO GLOBAL MANDIRI

2022/1444 H

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Indomaret KM 5 Jln. H. Sanusi No 1 Kelurahan
Talang Aman Kecamatan Kemuning Kota Palembang)

Nama : Rohimin

NPM : 201801102

Program Studi : Ekonomi Syariah

Palembang, 21 September 2022

Pembimbing I



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

**Mengetahui
Pembimbing II**






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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,


Judul : Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Indomaret KM 5 Jln. H. Sanusi No 1 Kelurahan Talang
Aman Kecamatan Kemuning Kota Palembang)
Nama : Rohimin
NPM : 201801102
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 : 
Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302
Penguji I : 
H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101
Penguji II : 
Nova Yanti Malcha, S.E., MM
NIDN. 2104117402

Palembang, 21 September 2022
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Kaprodi Ekonomi Syariah


STEBIS @
IGM
EKONOMI SYARIAH
Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM


STEBIS @
IGM
H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

LEMBAR REVISI

Nama : Rohimin
NPM : 201801102
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Indomaret KM 5 Jln. H. Sanusi No 1 Kelurahan Talang Aman Kecamatan Kemuning Kota Palembang)

Ketua Penguji


:



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

Penguji I

:



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

Penguji II

:



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

Palembang, 21 September 2022

Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS@



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rohimin
NPM : 201801102
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Indomaret KM 5 Jln. H. Sanusi No 1 Kelurahan Talang Aman Kecamatan Kemuning Kota 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, 21 September 2022

Menyatakan,



Rohimin
201801102

MOTTO

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT karena atas izin dan ridho-Nya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Baihaki dan Ibu Zamiah dengan segenap cintanya memberikan kekuatan, baik lahiriyah maupun bathiniyah, sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini, semoga Allah selalu mencurahkan kasih sayang terhadap keduanya, sebagaimana mereka menyayangi putra kecilnya.
2. Saudara-saudara yang telah memberikan dukungan, dan selalu mendorong untuk cepat-cepat menyelesaikan perkuliahan.
3. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 program studi Ekonomi Syariah yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamaterku Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Indo Global Mandiri (STEBIS IGM).

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan Judul **“Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Indomaret Km 5, Jl. H. Sanusi No.1 Kel. Talang Aman, Kec. Kemuning Kota Palembang)”**. Shalawat beriring salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad Shallahu alaihi wasallam sebagai aswatun hasanah bagi umat Islam.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM). Selain itu, penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, secara khusus mahasiswa/i di Jurusan Ekonomi Syariah.

Penulis sangat menyadari dan merasakan bahwa terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada.

1. Kepada kedua orang tua ayah dan ibu yang telah memberikan cinta, kasih sayang dan doa yang tulus sehingga saya bisa optimis untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
2. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
3. Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
4. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak H. Bagus Setiawan, Lc., M.E. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk senantiasa memberikan bimbingan dan pengarahan dalam pembuatan tugas akhir ini.
5. Seluruh Staf dan Pegawai Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang yang telah membantu dan memberikan semangat setiap bimbingan.
6. Kepada teman seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah yang masing-masing telah memberikan semangat satu sama lain sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir bersama dengan tepat waktu.

Penulis sadar bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini masih banyak ketidaksempurnaan termasuk dalam penyusunan konsep yang telah diajukan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan sangat mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat memperbaikinya di masa yang akan datang.

Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilai ibadah di sisi Allah SWT, Aamiin YaRabbal Allamin.

Palembang,

2022

Rohimin

NPM: 201801102

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI.	ii
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBARAN REVISI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO.	vi
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRAC.....	xv
PENDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kenaikan Harga.....	11
2.1.1 Pengertian Harga.....	11
2.1.2 Pengertian Kenaikan Harga.....	11
2.1.3 Konsep Kenaikan Harga Dalam Ekonomi Syariah.....	12
2.1.4 Indikator Kenaikan Harga	14
2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kenaikan Harga	14
2.2 Kualitas Produk.....	17

2.2.1	Pengertian Kualitas	17
2.2.2	Pengertian Produk	17
2.2.3	Pengertian Kualitas Prduk.....	18
2.2.4	Konsep Kualitas Produk Dalam Ekonomi Syariah	19
2.2.5	Indikator Kualitas Produk	20
2.2.6	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	21
2.3	Minat Beli	22
2.3.1	Pengertian Minat Beli	22
2.3.2	Konsep Minat Beli Dalam Ekonomi Syariah.....	23
2.3.3	Indikator Minat Beli.....	25
2.3.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli	25
2.4	Marketing Syariah.....	26
2.4.1	Pengertian Marketing Syariah.....	26
2.5	Jual Beli dalam Pandangan Islam	26
2.6	Hubungan Kenaikan Harga dan Kualitas Produk dengan Minat Beli.....	31
2.6.1	Hubungan Kenaikan Harga dengan Minat Beli	31
2.6.2	Hubungan Kualitas Produk dengan Minat Beli	32
2.7	Penelitian Terdahulu	32
2.8	Kerangka Pemikiran.....	36
2.9	Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	39
3.2	Objek Penelitian	39
3.3	Demografi	39
3.3.1	Letak Wilayah	39
3.3.2	Letak Ekonomis	40
3.4	Keadaan Sosial Ekonomi Penduduk	40
3.4.1	Jumlah Penduduk	40
3.4.2	Mata Pencarian Penduduk.....	41
3.5	Jenis Data dan Sumber Data	41
3.5.1	Jenis Data	41
3.5.2	Sumber Data.....	41
3.5.3	Sampel dan Populasi	42
3.6	Metode Pengumpulan Data	43
3.7	Teknik Analisi Data	44
3.7.1	Uji Studi Korelation	44
3.7.2	Uji Penelitian Survei	45
3.7.3	Uji Kualitas Data.....	45
3.7.4	Uji Klasik	47
3.7.5	Uji Hipotesis	47

3.8 Definisi Operasional.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Singkat UMKM Tahu Goreng Lestari	51
4.1.2 Visi dan Misi UMKM Tahu Goreng Lestari.....	51
4.2 Karakteristik Responden	52
4.3 Teknik Analisa Data	54
4.3.1 Uji Studi Korelation	54
4.4 Uji Kualitas Data.....	56
4.4.1 Uji Validitas	56
4.4.2 Uji Reliabilitas	58
4.5 Uji Klasik	60
4.5.1 Uji Normalitas.....	60
4.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.7 Uji Hipotesis	63
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi (Adjust R ²)	63
4.7.2 Uji Simultan (Uji F)	64
4.7.3 Uji Parsial (Uji t).....	65
4.7.4 Uji Variabel yang Paling Dominan.....	67
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Kedelai per kg Pada Tahun 2017-2021	3
Tabel 1.2 Harga Tahu Goreng Lestari.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk	40
Tabel 3.2 Jumlah Pekerjaan Penduduk	41
Tabel 3.3 Tingkat Realibilitas Berdasarkan Tingkat Alpha	46
Tabel 3.4 Definisi Opersional	50
Tabel 4.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Identitas Responden Menurut Umur	53
Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Studi Korelasional	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kenaikan Harga (X1)	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel kualitas produk (X2)	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli (Y)	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kenaikan Harga (X1)	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Minat Beli (Y)	59
Tabel 4.11 Hasil One Sample Kolmogrov-Smirnov Test	60
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.13 Uji Determinanasi R^2	64
Tabel 4.14 Hasil Uji F-test	65
Tabel 4.15 Uji t-test.....	66
Tabel 4.16 Variabel Dominan	67

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Grafik Harga Kedelai Impor dan Lokal Per Kg	4
2.1 Gambar Penyaluran Distribusi	16
2.2 Gambar Model Teoritis	36
5.1 Gambar Grafik Histogram.....	61
5.2 Gambar Grafik Normal P-Plots.....	61

ABSTRAK

Berdasarkan Studi awal dalam penelitian ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Indomaret Km 5, Jl. H. Sanusi No. 1 Kel.Talang Aman Kec. Kemuning. Kota Palembang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret Km 5 Palembang, Bagaimana pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen di Indomaret Km 5 Palembang, dan Bagaimana pengaruh Pelayanan dan Harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Indomaret Km 5 Palembang

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *random sampling*. Dengan jumlah responden 80 pedagang. Data primer yang diolah dengan menggunakan SPSS 25. Dari hasil uji T regresi secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen memiliki pengaruh sedangkan taraf signifikansinya $0,001 < 0,05$. Terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen dengan taraf signifikansinya $0,000 < 0,05$. dan terdapat pengaruh pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret KM. 5.

Kata kunci : *Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Indomaret,*

ABSTRACT

Based on the initial study in this research entitled "Influence Service and Price on Consumer Satisfaction Indomaret Case Study Km 5, Jl. H. Sanusi No. 1 Kel. Talang Aman Kec. Yellow. Palembang city. The formulation of the problem in this research is How is the influence of service on consumer satisfaction at Indomaret Km 5 Palembang, how the influence of price on consumer satisfaction at Indomaret Km 5 Palembang, and how simultaneously service and price influence it consumer satisfaction at Indomaret Km 5 Palembang.

This research uses a descriptive quantitative approach. Taking the sample was carried out using a random sampling method. With the number respondents were 80 traders. Primary data processed using SPSS 25. From the results of the partial regression T test, there is a positive and significant effect of the influence of Service on Consumer Satisfaction has an influence while the significance level is $0.001 < 0.05$. There is a price influence on Consumer Satisfaction with a significance level of $0.000 < 0.05$. And there is a simultaneous influence of service and price on satisfaction consumers at Indomaret KM. 5.

Keyword: *Service, Price, Customer Satisfaction, Indomaret*

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	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍāḍ	Ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	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 dan dammah ditulis t atau h.**

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

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	ditulis	Afa'ala
دُكِرَ	kasrah	ditulis	izukira
يَذْهَبُ	dammah	ditulis	uyazhabu