



**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MINIMARKET MUTIARA KALIBARU BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaian Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh:

WAHID SETIAWAN

NIM : 131.04.110.66

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WAHID SETIAWAN

NIM : 131.04.110.66

Prodi : Manajemen Pemasaran/S1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah ini berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET MUTIARA KALIBARU BANYUWANGI adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2018

Yang menyatakan,

WAHID SETIAWAN

NIM. 1310411066

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MINIMARKET MUTIARA KALIBARU BANYUWANGI**

Oleh:

WAHID SETIAWAN

NIM : 131.04.110.66

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : A. Hasan Hafidzi, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Minimarket Mutiara Kalibaru Banyuwangi**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Maret 2015

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Trias Setyowati, SE,SH,MM

NPK. 05 09 477

Anggota 1

Anggota2

Feti Fatimah, SE.MM

NPK. 07 09 622

Achmad Hasan Hafidzi, SE.MM

NPK. 15 09 647

Mengesahkan

Dekan,

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani SE, M.Si.

NPK. 01.09.289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK. 85 03 125

MOTTO

“Bertakwalah pada Allah, maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”

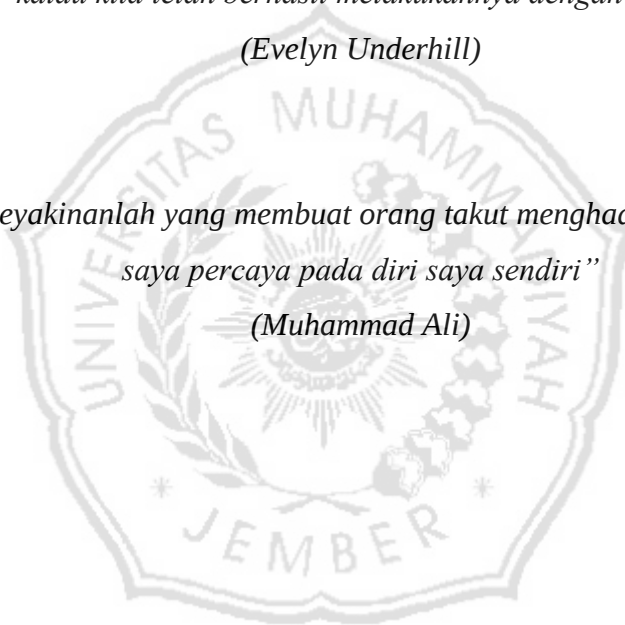
(QS. Al-Baqarah:282)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”

(Evelyn Underhill)

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri”

(Muhammad Ali)



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

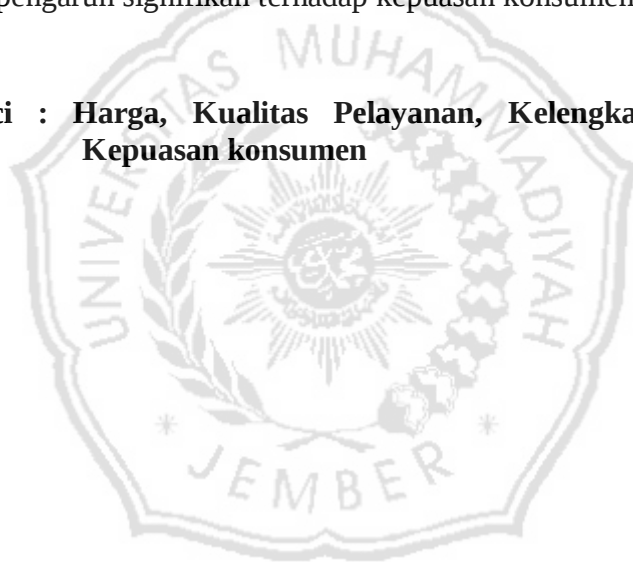
Berkat rahmat dan hidayah dari Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang saya cintai, Ibu dan Bapak yang selalu memberikan dukungan, mendoakan, dan memotivasi saya dengan tak pernah lelah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang serta mendidik saya untuk mencari ilmu, belajar, ibadah dan berdo'a.
2. Kedua dosen pembimbing Ibu Feti Fatimah. SE,MM selaku dosen pembimbing I dan Bapak Achmad Hasan Hafidzi. SE,MM selaku dosen pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
3. Fidia Ngubaya Sari. S.P.d yang selalu memberikanku semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teman-temanku Bezaliel S.Sos, Vitto, Yuzak, Abed. S.H, Irwan SE, terima kasih telah mensupport saya selama proses pengerjaan tugas akhir.
3. Seluruh teman-teman Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Almamater yang aku banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada “Minimarket Mutiara Kalibaru Banyuwangi”. Dimana diajukan tiga variabel bebas dan variabel terikat, yaitu harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen yang pernah melakukan pembelian di Minimarket Mutiara Kalibaru. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 75 responden. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji t menunjukkan variabel harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

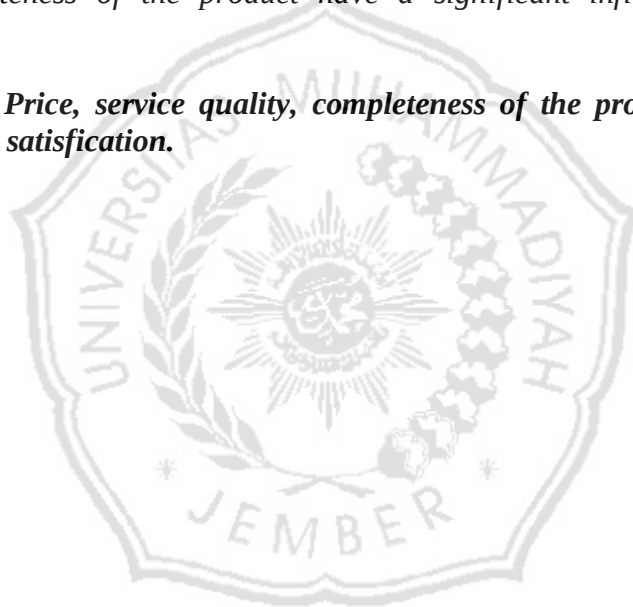
Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kepuasan konsumen



ABSTRACT

This research to determine the effect of price, service quality, and completeness of the product to customer satisfaction in “minimarket mutiara kalibaru banyuwangi”.where is proposed three independent variables and one dependent variable, that is price, service quality, and completeness of the product as independent variable and customer satisfaction as dependent variable. The population in this research consumers who have made a purchase in minimarket mutiara kalibaru. Quantitative descriptive research type with research purposive sampling method with 75 respondent sample. Analyzer user multiple linear regression. Result of t test shows which means that variable price, service quality And completeness of the product have a significant influence on customer satisfaction.

Key word : Price, service quality, completeness of the product and customer satisfaction.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Alamdulillahirobbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan tetapi sedikit yang kita ingat. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Mutiara Kalibaru Banyuwangi”. Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi izin penelitian kepada penulis
2. Bapak Drs. Anwar, MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Ibu Feti Fatimah, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan, dan arahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Trias Setyowati, SE, SH, MM. selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staff pengajar atau Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Dosen Prodi Manajemen.

6. Terimakasih Bapak Ibu ku tercinta, Terimakasih untuk doa yang tiada henti, sarannya, perhatiannya, cinta dan kasih sayangnya yang tiada pernah tergantikan.
7. Terimakasih untuk fidia tersayang yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini dan terima kasih juga buat teman-temanku bezaliel, vitto, yuzak, dwiki, dwika, abed, ewang telah mensupport dan memberikan motivasi serta membantuku selama ini.
8. Terimakasih untuk Almamaterku, Universitas Muammadiyah Jember khususnya Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen.
9. Terimakasih juga untuk semua teman-temanku dan pihak terkait yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang sudah memberikan pengalaman mulai awal masuk kuliah sampai lulus.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamualaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Jember 2018

Penyusun

Wahid Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN..... 1

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	6
1.3.Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Strategi Pemasaran dan Manfaatnya.....	8
2.1.2.1 Pengertian Strategi.....	8
2.1.2.2 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2.3 Pengertian Strategi Pemasaran	9
2.1.2.4 Manfaat Strategi Pemasaran	10

2.1.3 Bauran Pemasaran	10
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.4.1 Definisi Perilaku Konsumen.....	13
2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.1.4.3 Model Perilaku Konsumen	17
2.1.5 Kepuasan Konsumen	18
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.1.6 Mengukur Kepuasan	19
2.1.7 Harga	20
2.1.7.1 Strategi Penetapan Harga	21
2.1.7.2 Strategi Penyesuaian Harga.....	23
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.8.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.1.8.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.9 Kelengkapan Produk.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	32
2.4 Hipotesis	33
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	33
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.4.3 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	34
BAB 3 METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Identifikasi Variabel	35
3.3 Definisi Operasional Variabel	36
3.4 Jenis Dan Sumber Data	37
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.5.1 Populasi.....	38
3.5.2 Sampel.....	38
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	39

3.6 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Analisis Kuantitatif.....	40
3.7.2 Uji Instrumen Data.....	40
3.7.2.1 Uji Validitas.....	40
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.9.1 Uji Normalitas.....	41
3.9.2 Uji Multikolinearitas.....	42
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.10 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	43
3.10.1 Uji Parsial.....	43
3.10.2 Koefisien Determinasi.....	43
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Minimarket Mutiara.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
4.1.2 Struktur Organisasi Minimarket Mutiara.....	46
4.1.3 Bagian Area Minimarket Mutiara.....	47
4.1.4 Visi Dan Misi Minimarket Mutiara.....	49
4.1.5 Gambaran Umum Responden.....	49
4.1.5.1 Deskripsi Statistik Responden.....	49
4.2 Analisis Data.....	50
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	51
4.2.2 Pengujian Instrumen Data.....	57
4.2.2.1 Pengujian Validitas Data.....	56
4.2.2.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	58
4.2.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	59
4.2.3.1 Pengujian Multikolinearitas.....	59

4.2.3.2 Pengujian Heterokedastisitas.....	60
4.2.3.3 Pengujian Normalitas.....	61
4.2.4 Pengujian Hipotesis	62
4.2.4.1 Uji t	62
4.2.4.2 Koefisien Determinasi.....	63
4.3 Pembahasan	64
4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.3.3 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	65
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68
5.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	68
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Minimarket Mutiara	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga.....	51
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kelengkapan Produk.....	54
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas	57
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas	58
Tabel 4.9 Hasil Analisis Linier Berganda	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Penetapan Harga Berdasarkan Nilai	22
Gambar 2.3 Penetapan Harga Berdasarkan Biaya	22
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Minimarket Mutiara	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuisisioner Penelitian.....	69
LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuisisioner	73
LAMPIRAN 3 : Frekuensi Pernyataan Responden	78
LAMPIRAN 4 : Hasil Uji Validitas	84
LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Reliabilitas.....	87
LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik, Dan Uji Hipotesis	93
LAMPIRAN 7 : Abstrak Penelitian, Dan Tabel Distribusi.....	99
LAMPIRAN 8 : Dokumentasi Penelitian	112

