

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN HARGA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi kasus pada PT. Mesva)**

SKRIPSI

Oleh:

RENALDHI WIJAYA PUTRA

NPM. 19610086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *KEPUASAN KONSUMEN*
DENGAN HARGA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi kasus pada PT. Mesva)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro**

Oleh:

RENALDHI WIJAYA PUTRA

NPM. 19610086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *KEPUASAN KONSUMEN*
DENGAN HARGA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi kasus pada PT. Mesva)**

Renaldhi Wijaya Putra, Ardiansyah Japlani, Karnila Ali
Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Metro
Email: renaldhiwijayaputra2000@gmail.com

ABSTRAK

Renaldhiwijayaputra. 2023. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Harga Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di PT. Mesva di Kota Metro). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ardiansyah Japlani, S.E., MBA., AWM. Pembimbing (II) Karnila Ali, B.Bus, MPA.

Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat di antara industri supermarket dan Fotokopian. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan konsumen pada supermarket dan Fotokopian adalah dengan meningkatkan strategi harga, kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Apabila supermarket dan Fotokopian menetapkan harga yang sesuai, kualitas pelayanan dan kualitas kepuasan Konsumen yang baik, maka konsumen akan merasa puas. Dengan timbulnya rasa puas maka konsumen akan datang kembali ke supermarket dan Fotokopian. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Harga. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dengan Harga sebagai variabel intervening. Sampel penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro sebanyak 100 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji normalitas, uji linieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, uji r determinasi, dan Analisis Regresi Variabel Intervening Dengan Metode Kausal Step dengan menggunakan program (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Harga, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Harga Sebagai Variabel Intervening.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Harga

**Analysis of Service Quality on Consumer Satisfaction with Price as an
Intervening Variable
(Case Study at PT. Mesva in Metro City)**

Renaldhi Wijaya Putra, Ardiansyah Japlani, Karnila Ali

**Manajemen Study Program, Faculty of Economics and Business,
Muhammadiyah University of Metro**

Email: renaldhiwijayaputra2000@gmail.com

ABSTRACT

Renaldhiwijayaputra. 2023. "Analysis of Service Quality on Consumer Satisfaction with Price as an Intervening Variable (Case Study at PT. Mesva in Metro City). An Undergraduate Thesis, Management Study Program, Economics and Business Faculty, Muhammadiyah University of Metro. Advisor (I) Ardiansyah Japlani, S.E., MBA., AWM. Advisor (II) Karnila Ali, B.Bus, MPA.

Consumer satisfaction is a top priority in this study because of the increasingly fierce competition between the supermarket and photocopying industries. One way to create customer satisfaction in supermarkets and photocopying is to improve pricing strategies, service quality and consumer satisfaction. If supermarkets and copiers set appropriate prices, good quality of service and quality of consumer satisfaction, consumers will be satisfied. With the emergence of a sense of satisfaction, consumers will come back to the supermarket and copiers. This study had a goal, namely to find out whether service quality affected consumer satisfaction. To find out whether Service Quality had an effect on Price. To find out whether Service Quality affected Consumer Satisfaction with Price as an intervening variable. The sample of this research was 100 students of Muhammadiyah University of Metro. Data collection used a questionnaire, and data analysis used validity test, reliability test, normality test, linearity test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, multiple linear regression analysis, t test, f test, r test of determination, and Regression Analysis of Intervening Variables with Causal Methods Step by using the program (SPSS). The results showed that there was a positive and significant

effect of Service Quality on Customer Satisfaction, there was a positive and significant effect of Service Quality on Price, and there was a positive and significant effect of Service Quality on Customer Satisfaction with Price as an Intervening Variable.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Price

RINGKASAN

Pencapaian data penjualan PT. Mesva pada tahun 2021-2022 dengan capaian tertinggi pada sasaran produk yang dengan tingkat tertinggi penjualannya yaitu ISQO dengan total jumlah penjualan sebesar 22495 Unit, produk yang tingkat sedang penjualannya yaitu kopikap dengan total jumlah penjualan sebesar 6989 Unit, produk yang dengan tingkat rendah penjualannya yaitu Le Mineral 600 MI dengan total jumlah penjualan sebesar 722 Unit. Total semua jumlah data penjualan 2021/2022 yaitu 39975 Unit.

Pada penjualan tahun 2021 sampai tahun 2022 stabil cenderung naik. "Berdasarkan hasil prasureve dari pegawai PT. Mesva yang bernama Thomas Margono, peneliti memperoleh informasi yaitu masalah yang ada adalah ketersediaan barang, dikarenakan barang yang diperoleh dari produsen sulit didapatkan dan sering terjadi keterlambatan pengiriman dari produsen tersebut.

. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan di PT. Mesva Kota Metro dianalisis dengan analisis regresi linier berganda menggunakan metode sampling dengan menyebarkan kuesioner sebagai teknik pengambilan sampel. Sampel yang didapat sebesar 100 responden.

Pada penelitian ini menggunakan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen sebagai variabel bebas dan Harga sebagai variabel intervening. Setelah dilakukan analisa dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Mesva Kota Metro.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Mesva Kota Metro..
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Harga Sebagai Variabel Intervening Di PT. Mesva kota Metro.

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *KEPUASAN*
KONSUMEN DENGAN HARGA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi kasus pada PT. Mesva)

RENALDHI WIJAYA PUTRA
19610086

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Ardiansyah Japlani, S.E., MBA., AWM

NIDN : 0231018702

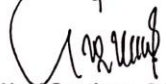
Dosen Pembimbing II



Karnila Ali, B.Bus, M.P.A.

NIDN : 0204068502

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Nani Septiana, S.M., M.M

NIDN : 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMENDENGANHARGA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi kasus pada PT. Mesva)

RENALDHI WIJAYA PUTRA

19610086

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Agustus 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro.



Ardiansyah Japlani, S.E., MBA., AWM

Ketua Penquji

NIDN. 0231018702



Karnila Ali, B.Bus, M.P.A.

Sekretaris

NIDN. 0204068502



H. Suwanto, S.E., M.M.

Penquji Utama

NIDN. 0210036801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



H. Suwanto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801

HALAMAN MOTTO

*"Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak Memannfaatkannya dengan Baik,
Maka ia akan memanfaatkanmu"*

-HR. Muslim

*Tidak semua mereka akan bersama kita di saat susah dan senang.
Terkadang ada orang yang hanya menyukai Kejayaan kita akan tetapi ketika kita
jatuh mereka tertawa dan menghina.*

-Renaldi Wijaya Putra

*Payung memang tidak bisa menghentikan Hujan.
Namun Dengan Payung kita mampu berdiri dalam hujan tanpa takut kebasahan.
Begitu juga dengan Kesabaran, Ia mungkin Tidak memberikan kita
Kemengangan.*

Namun Ia Mampu memberikan Kita Untuk Menghadapi Berbagai Cobaan.

-Renaldi Wijaya Putra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah saya terima sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang memiliki peranan penting dalam kehidupan saya yaitu:

1. Yang paling berharga dan tercinta kedua orang tuaku Bapak Purn. Hamdani dan Ibu Suhermi. Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang kepadaku, pengertian dan dukungan yang ada penuh kepadaku sehingga dapat menyulut api semangat yang sering kali ingin redup di jiwa ini. Tiada kata yang dapat menggambarkan rasa terimakasih yang teramat besar ini kepada kedua orang tua ku. Semoga dengan ini akan menjadi Langkah awal untuk aku bisa menjadi kebanggan Bapak dan Ibu.

Untuk Dps Ku Pak Ardiansyah Japlani, S.E., MBA., AW dan Buk Karnila Ali, B.Bus, M.P.A. Terima kasih selama ini telah membimbing saya sampai selesai skripsi ini dan selalu mensupport saya.

3. Untuk kakakku Kak Mitha, Kak Pipi, Kak dia, Dan kakakku Kak Randa kak Jeffry, kak Riki yang telah memberikan motifasi untuk skripsi ini.

4. Teman-teman kelas manajemen B, Bisnis, dan untuk orang baik yang tidak akan saya pernah lupa jasanya seperti Muhamad Hafinudin Ikshsan dan ParaMita Citra Abadi Terima kasih yang Selalu tidak pernah bosan membantu ku saat kesulitan membuat skripsi ini sampai selesai, untuk semua satpam UM Metro yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat dan selalu memperhatikan saya sudah sampai mana skripsi saya, (Ren, udah sampai mana skripsinya??) kata-kata ini yang selalu mendorong saya untuk cepat selesai, seperjuangan yang penuh dengan drama perskripsian terima kasih atas do'a dan dukungan kalian.

5. Terimakasih untuk semua pihak yang telah mensupport dan membantu selama pembuatan skripsi ini hingga selesai.

6. Alamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Harga Sebagai Variabel Intervening Studi kasus Pada PT. Mesva”.

Penyusunan Skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Peneliti menyadari dalam menyusun Skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Nani Septiana, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Ardiansyah Japlani, S.E., MBA., AWM., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan kritik dan saran sehingga dapat menyempurnakan penulisan proposal skripsi ini
6. Karnila Ali, B.Bus, M.P.A. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan arahan dan motivasi untuk bisa menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama perkuliahan dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
8. Orang Tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan memberikan doanya demi kelancaran skripsi ini.
9. Serta kepada sahabat-sahabat dan teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas dukungan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.

Dengan segenap kesadaran dari penulis, saya selaku penulis meminta maaf, karena skripsi yang saya buat sangatlah jauh dari kata sempurna. Penulis meminta maaf atas segala kesalahan penulisan, bahasa, atau kalimat yang digunakan di dalam skripsi.

Dan oleh sebab itu, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang sifatnya membangun, agar di kemudin hari, penulis dapat menyajikan dengan urutan dan tata cara serta dapat menyempurnakan pembuatan skripsi. Semoga skripsi yang telah penulis buat ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian. Demikian dan terimakasih.

Metro, Desember 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a series of loops and a final flourish.

Renaldi Wijaya Putra

PERYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Renaldi Wijaya Putra
NPM : 19610086
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen dengan harga sebagai variabel Intervening (Studi kasus Pada PT. Mesva) benar hasil karya saya bukan hasil plagiat.

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Metro, _____, 2023
Yang Membuat Pernyataan



RenaldiWijayaPutra

NPM.19610086



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 408/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RENALDHI WIJAYA PUTRA
NPM : 19610086
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN HARGA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS DI PT. MASVA)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 24 Agustus 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat

Jl. Ki Hajar Dewantara No 116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN.....	viii
HALAMAN PERSETUJUAN	ix
HALAMAN PENGESAHAN.....	X
HALAMAN MOTTO.....	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	XV
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>Similiarity Check</i>).....	XVi
DAFTAR ISI	XVii
DAFTAR TABEL	XX
DAFTAR GAMBAR	XXi
DAFTAR LAMPIRAN	XiX
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masasalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5
F. Ruang Lingkup Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Teoritik	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Kepuasan Konsumen	9
3. Harga	11
B. Hasil Penelitian Relevan	13
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis Penelitian.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	22
B. Tahapan Penelitian.....	22
1. Lokasi atau Obejek Penelitian	22
2. Populasi.....	22
3. Sampel	23
C. Definisi Operasional Variabel	24
D. Teknik Pengumpulan Data	27
1. Metode Observasi (Pengamatan	28
2. Metode Angket (Kuesioner).	28
3. Metode Dokumenter	28
E. Instrumen Penelitian.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	29
G. Pengujian Analisis Instrumen.	30
H. Uji Asumsi Klasik.....	31
I. Uji Hipotesis	32
J. Uji Parsial (Uji T)	33
K. Uji Simultan (Uji F)	33
L. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	33
M. Analisis Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode Kausal Step ...	33

BAB IV DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	35
1. Struktur Oprasional PT. Mesva Kota Metro	36
B. Hasil Penelitian.....	39
1. Pengujian Persyaratan Analisis.....	39
2. Uji Asumsi Klasik.....	43
3. Uji Hipotesis	46
C. Pembahasan	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	54

DAFTAR LITELATUR

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Penjualan PT. Mesva Kota Metro tahun 2021-2022.....	4
Tabel 2 Penelitian Relevan.	13
Tabel 3 Kisi-Kisi Instrumen	26
Tabel 4 Nilai dan Kategori Jawaban Kuesioner.....	27
Tabel 5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	40
Tabel 6 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	40
Tabel 7 Uji Uji Validitas Harga (Z)	41
Tabel 8 Hasil pengujian reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X).....	42
Tabel 9 Hasil pengujian reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen (Y)	42
Tabel 10 Hasil pengujian reliabilitas variabel Harga (Z)	42
Tabel 11 Hasil pengujian normalitas	43
Tabel 12 Hasil Uji Linieritas	44
Tabel 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
Tabel 14 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 16 Uji T	47
Tabel 17 Uji F	48
Tabel 18 Hasil Uji R ² Koefesien Determinasi.....	49
Tabel 19 Hasil Uji Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode Kausal Step	49
Tabel 20 Hasil Uji Regresi Variabel Intervening Dengan Metode KausalStep ..	50
Tabel 21 Hasil Uji Regresi Variabel Intervening Dengan Metode KausalStep ..	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.	19
Gambar 2 Stuktur Organisasi.	36