

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
EMOSIONAL, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA ALFAMART METRO**

SKRIPSI



Oleh :

LEONY ASANSHA MEDIA MERISA

17610139

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
EMOSIONAL, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA ALFAMART METRO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen

Oleh :

**LEONY ASANSHA MEDIA MERISA
17610139**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

ABSTRAK

Leony Asansha 2021. Pngaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Di Kota Metro Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. H. Febriyanto, S. E., M. M. Pembimbing (II) Nani Septiana, S E., M.M

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Di Kota Metro. Data diperoleh dari hasil observasi dan kuesioner yang diberikan kepada 85 responden dari pelanggan Alfamart di Kota Metro. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang dipergunakan adalah Pengujian Persyaratan Data, Pengujian persyaratan analisis dan Pengujian Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kata Kunci: Harga, Merek, Kemasan, Promosi ,Sikap Konsumen Membeli

ABSTRACT

Leony Asansha 2021. The Influence of Product Quality, Service Quality, Price, and Emotions on Customer Satisfaction at Alfamart in Metro City Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (I) Dr. H. Febriyanto, S. E., M. M. Supervisor (II) Nani Septiana, S E., M.M

This study aims to determine the effect of product quality, service quality, emotional, price on customer satisfaction at Alfamart in Metro City. Data obtained from observations and questionnaires given to 85 respondents from Alfamart customers in Metro City. This type of research is quantitative research. The analysis technique used is Data Requirements Testing, Analysis Requirements Testing and Hypothesis Testing. The results of this study indicate that the variable quality of product quality, service quality, emotional, price has a significant effect on customer satisfaction

Keywords: Price, Brand, Packaging, Promotion, Consumer Buying Attitude

HALAMAN PERSETUJUAN

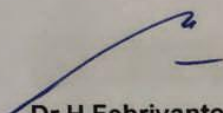
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
EMOSIONAL, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA ALFAMART METRO

LEONY ASANSHA MEDIA MERISA

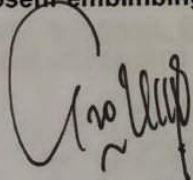
17610139

Di setujui Oleh :


Dosen Pembimbing I


Dr.H.Febriyanto,S.E.,M.M.
NIDN. 0223027901

Dosen Pembimbing II


Nani Septiana, S.E.,M.M
NIDN. 022009801

Mengetahui :
Kaprosdi S1 Manajemen

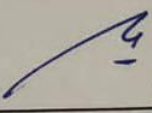

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

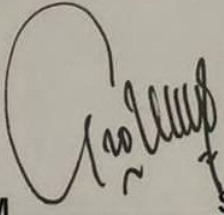
HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
EMOSIONAL, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA ALFAMART METRO


LEONY ASANSHA MEDIA MERISA
17610139

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada:

Hari : Senin
Tanggal : 02 Agustus 2021
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro
Tim Penguji,


Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Penguji
NIDN. 0223027901


Nani Septiana, S.E., MM Sekretaris
NIDN. 022009801


Yateno, S. E., M. M Penguji Utama
NIDN. 0225046502

Mengetahui,
Dekan



H. Suwanto, S. E., M. M.
NIDN. 0210036801

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

NIDN. 0210036801

MOTTO

“Bukan tentang siapa yang paling banyak memberi, tetapi siapa yang tidak pernah meninggalkanmu disaat kamu jatuh dan butuh.”

(Abu BakarSibli)

“Allah tidak membeban iseseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”

(Al Baqarahayat 286)

“waktumu terbatas, janagn habiskan dengan mengurus hidup orang lain.”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna. Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orangtua tercinta yaitu Papa Eddy Pramono dan Mama Heni Herlina yang selalu memberikan doa dan semangat agar terselesainya skripsi ini.
2. Kepada Alm. Kakak tersayang Gilang Hendy Pratama yang selalu ada di hati untuki terselesainya skripsi ini.
3. Kepada keluarga besarku yang selalu memberikan nasihat agar segera terselesainya skripsi ini.
4. Kepada sahabatku Anita Oktaviani yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat agar segera terselesainya skripsi ini.
5. Kepada teman-teman semua yang terlibat dalam terselesainya skripsi ini tanp ainspirasi, dorongan, dan dukungan saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
6. Kepada orang yang saya cintai Stheffando Filipus Yoenada terimakasih atas dukungan, kebaikan, dan perhatiannya karena terselesainya skripsi ini.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah atas ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan pada alfamart metro”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis memahami tanpa bantuan, doa, dan bimbingan dari semua orang akan sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas dukungan dan kontribusi kepada:

1. Drs.H.Jazim Ahmad,M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S. E., M. M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr . H. Febriyanto, S.E., M.M., Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan selama menyusun Skripsi ini.
4. Nani Septiana, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis.
6. Rekan seangkatan dan pihak-pihak terkait yang telah banyak membantu.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan,keterampilan dan kekurangan dalam pembuatan Skripsi. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan untuk menyempurnakan kekurangan dalam pembuatan skripsi ini.

Metro,Agustus2021
Penulis

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Leony Asansha Media Merisa

NPM : 17610139

Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, kualitas pelayanan, emosional, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada alfamart metro ”** adalah karya saya dan bukan plagiat. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Leony Asansha Media Merisa
NPM. 17610139

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN



PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2493/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : LEONY ASANSHA MEDIA MERISA
NPM : 17610139
JENIS DOKUMEN : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, EMOSIONAL, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ALFAMART METRO

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

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 09 September 2021
Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Jalan Dewantara No. 116 Iringmulyo,
Metro Timur Kota Metro, Lampung,
Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMANSAMPUL | i |
| HALAMANLOGO | ii |
| HALAMANJUDUL | iii |
| ABSTRAK | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN | v |
| HALAMANPENGESAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| KATAPENGANTAR | vi |
| PERNYATAAN TIDAK PALGIAT | ix |
| SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN | x |
| DAFTARISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BABIPENDAHULUAN | |
| A. Latar belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| D. Kegunaan Penelitian | 5 |
| E. SistematikaPenulisan | 6 |
| BABIIKAJIANLITERATUR | |
| A. Kajian Teoritik yang Mendukung Variabel Terikat dan Bebas | 7 |
| B. Penelitian Relavan | 16 |
| C. Kerangka pemikiran..... | 18 |
| D. Hipotesis Penelitian | 21 |
| BABIII METODEPENELITIAN | |
| A. Desain Penelitian | 22 |
| B. Populasi dan Sampel | 22 |
| a. Populasi..... | 22 |
| b. Sampel | 23 |
| C. Definisi Operasional Variabel..... | 23 |
| a. Kualitas Produk | 23 |

| | |
|--|----|
| b. Kualitas Pelayanan | 23 |
| c. emosional..... | 24 |
| d. Harga..... | 24 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| a. Kuisisioner..... | 26 |
| b. Wawancara | 26 |
| c. Dokumentasi | |
| E. Teknik Analisis Data | 27 |
| a. Uji Validitas..... | 27 |
| b. Uji Reliabilitas | 28 |
| F. Uji Persyaratan Analisis..... | 28 |
| a. Uji Normalitas | 28 |
| b. Uji Regresi Linier Berganda..... | 28 |
| G. Uji Hipotesis | 29 |
| a. Uji Signifikan Parsial (t-test)..... | 29 |
| b. Uji Signifikan Simultan (f-test)..... | 29 |
| c. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 30 |
| H. Hipotesis Statistik..... | 30 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 31 |
| 1. Sejarah singkat Alfamart..... | 31 |
| 2. Visi, Misi, Motto dan Budaya Alfamart..... | 32 |
| 3. Struktur Organisasi Perusahaan..... | 32 |
| B. Hasil Penelitian..... | 34 |
| 1. Deskripsi Deskriptif Karakteristik Responden..... | 34 |
| 2. Hasil Data | 35 |
| a. Hasil Uji Validitas..... | 35 |
| b. Hasil Uji Reabilitas | 40 |
| c. Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 42 |
| 3. Hasil Pengujian Hipotesis | 43 |
| a. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 43 |
| b. Uji F..... | 44 |
| c. Uji T..... | 45 |
| d. Uji Koefisien Determinasi R^2 | 46 |
| C. Pembahasan | 47 |

| | |
|--|----|
| 1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .. | 47 |
| 2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .. | 47 |
| 3. Pengaruh Variabel Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 48 |
| 4. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 48 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 50 |
| B. Saran..... | 50 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 1. Data Jumlah Alfamart | 1 |
| 2. Tabel Penelitian Relevan | 16 |
| 3. Instrumen Penelitian | 24 |
| 4. Proses Pembagian Kuisisioner | 34 |
| 5. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 34 |
| 6. Deskriptif Responden Berdasarkan Umur | 34 |
| 7. Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 35 |
| 8. Uji Validitas Kualitas Produk | 35 |
| 9. Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 36 |
| 10. Uji Validitas Emosional | 37 |
| 11. Uji Validitas Harga | 38 |
| 12. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan | 39 |
| 13. Hasil Uji Reabilitas | 40 |
| 14. Uji Normalitas | 41 |
| 15. Hasil Uji Multikolinearitas | 42 |
| 16. Hasil Uji Multikolinearitas | 42 |
| 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 43 |
| 18. Hasil Analisis Koefisien Regresi Berganda | 43 |
| 19. Hasil Uji F | 45 |
| 20. Hasil Uji T | 45 |
| 21. Hasil Uji Determinasi (R^2) | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|----------------------------|----|
| 1. Kerangka Pemikiran..... | 20 |
|----------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|--|
| 1. Lembar Pengajuan Judul Skripsi | |
| 2. Surat Izin Penelitian | |
| 3. Surat Tugas Penelitian | |
| 4. Surat Balasan Penelitian | |
| 5. Surat Keputusan Pembimbingan Skripsi | |
| 6. Konsultasi Bimbingan Skripsi | |
| 7. Persetujuan Seminar Proposal | |
| 8. Berita Acara Seminar Proposal | |
| 9. Persetujuan Perbaikan Proposal | |
| 10. Surat Keputusan Ujian Skripsi | |
| 11. Berita Acara Ujian Skripsi dan Komprehensif | |
| 12. Saran Perbaikan Ujian Skripsi | |
| 13. Nilai Ujian Komprehensif | |
| 14. Rekap Nilai Ujian Skripsi | |
| 15. Kuisisioner Penelitian | |
| 16. Tabulasi Skor Jawaban Kuisisioner | |
| 17. Distribusi R tabel | |
| 18. Distribusi T tabel | |
| 19. Hasil Uji Reliabilitas | |
| 20. Hasil Uji Normalitas | |
| 21. Hasil Uji Multikolinearitas | |
| 22. Hasil Uji Heteroskedastisitas | |
| 23. Hasil Uji T (Parsial) | |
| 24. Hasil Uji F (Silmutan) | |
| 25. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | |
| 26. Hasil Analisis Regresi Berganda | |
| 27. Hasil Uji Hipotesis Statistik | |
| 28. Tabel Uji F | |
| 29. Riwayat Hidup | |