

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MUSLIM DI WATERBOOM
PESONA MODERN KERTAK HANYAR**

SKRIPSI

**OLEH
RUSADI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MUSLIM DI WATERBOOM PESONA
MODERN KERTAK HANYAR**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

Oleh :

**RUSADI
1501151240**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Rusadi
NIM : 1501151240
Tempat/Tgl. Lahir : Amuntai/ 07 Januari 1997
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 28 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,





RUSADI

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Muslim di Waterboom
Pesona Modern Kertak Hanyar

Ditulis oleh : Rusadi

N I M : 1501151240

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2018/2019

Tempat dan tanggal lahir : Amuntai 07 Januari 1997

Alamat : JL. Gatot Subroto V Gang Pandu IV Kelurahan
Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 28 Mei 2019

Pembimbing I

Dr. H. Fathurshman Azhari, M. H. I
NIP 19600609 198803 1 003

Pembimbing II

Ansharullah S. Ag., M. Fil. I
NIP 19750609 200003 1 003

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim di Waterboom Pesona Modern Kertak hanyar", ditulis oleh Rusadi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Juni 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82.1)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI (Anggota)	2.
3. Ansharullah, S.Ag., M. Fil. I (Anggota)	3.
4. Ilham Akbar, SH, M. Kn (Anggota)	4.

ABSTRAK

Rusadi. 2019. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim di Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, Pembimbing (II) Ansharullah, S.Ag., M. Fil. I.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Muslim.

Dalam bisnis persaingan adalah hal yang wajar dan tidak bisa dihindari, oleh sebab itu perusahaan harus memiliki sesuatu yang lebih unggul dibandingkan perusahaan lain baik dari segi kualitas pelayanan maupun harga.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial dan simultan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Muslim Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar.

Penelitian ini merupakan *field research* dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Populasi dari konsumen Waterboom Pesona Modern ini tidak diketahui seberapa jumlahnya. Untuk menentukan ukuran sampel, penulis mengambil sebanyak 100 responden.

Hasil dalam penelitian ini adalah secara parsial pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen muslim di Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar adalah berpengaruh dengan nilai t_{hitung} sebesar $3,169 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,984$ untuk Variabel harga dan nilai t_{hitung} $5,122 >$ dari t_{tabel} sebesar $1,984$ untuk Variabel kualitas pelayanan. Sedangkan pengaruh secara Simultan variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan, dilihat dari hasil Uji F dengan nilai F_{hitung} sebesar $37,928$, di mana nilai ini $>$ dari nilai F_{tabel} sebesar $3,09$. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan sebesar $42,7\%$, sedangkan sisanya $57,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

MOTTO

"لَا تُؤَخِّرْ عَمَلَكَ إِلَى الْغَدِ مَا تَقْدِرُ أَنْ تَعْمَلَهُ الْيَوْمَ"

“Janganlah mengakhirkan pekerjaanmu hingga esok hari, yang kamu dapat menajakannya hari ini”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa
Karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta,
Keluargaku tercinta
Adik-adikku tersayang,
Teman-temanku tersayang,

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya
Terima kasih...

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h\ a'	h\	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s\ ad	s\	es (dengan titik di bawah)
ض	d\ ad\	d\	de (dengan titik di bawah)
ط	t\ a'	t\	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\ a'	z\	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

VIII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

VIII. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\}a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim di Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin sekaligus Dosen Pembimbing skripsi..
2. Rohana Faridah, S.E, MM, dan Rimayanti, S.E, MM., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ansharullah, S.Ag., M. Fil. I selaku Dosen Penasehat Akademik.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 28 Mei 2019
Penulis,

(Rusadi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASIRAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Penelitian Terdahulu	11
I. Sistematika Penulisan	13
BAB II HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN MUSLIM DALAM ILMU EKONOMI & EKONOMI ISLAM	
A. Pengertian Harga.....	15
B. Tujuan Penetapan Harga	17
C. Harga dalam Perspektif Islam.....	18
D. Penfertian	20
E. Pengertian Mutu Pelayanan.....	21
F. Dimensi Mutu Pelayanan	21
G. Kualitas Pelayanan Daam Perspektif Islam	23
H. Kepuasan Konsumen.....	26
I. Konsep Kepuasan Konsumen	31
J. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	32
K. Kepuasan Konsumen Dalam Islam	33

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
	B. Lokasi Penelitian.....	35
	C. Populasi dan Sampel	35
	D. Data dan Sumber Data	37
	E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	37
	F. Desain Pengukuran.....	38
	G. Teknik Analisis Data.....	40
	H. Uji Asumsi Klasik.....	41
	I. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
	B. Data Penelitian	47
	C. Hasil Analisis Instrumen Data	51
	D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
	E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
	F. Pembahasan.....	77
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	86
	B. Saran.....	86
	DAFTAR PUSTAKA	88
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel I	Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel II	Skala Likert	38
Tabel III	Intrumen Penelitian	39
Tabel IV	Tingkat Hubungan Variabel	45
Tabel V	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel VI	Data Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel VII	Data Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	49
Tabel VIII	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel IX	Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	50
Tabel X	Hasil Uji Validitas	52
Tabel XI	Hasil Uji Reabilitas	53
Tabel XXXIV	Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel XXXV	Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel XXXVI	Hasil Uji Autokorelasi.....	72
Tabel XXXVII	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
Tabel XXXVIII	Hasil Uji Koefisien Determinasi	74
Tabel XXXIX	Hasil Uji F (Simultan)	75
Tabel XL	Hasil Uji T (Parsial)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Pemikiran.....	9
----------------------------------	---