

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TOKO  
PERALATAN BESI DAN PERTUKANGAN  
H.RASYID MARABAHAN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**RISKA SASKIA OKTAVIANI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2021 M / 1443 H**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
TOKO PERALATAN BESI DAN PERTUKANGAN  
H.RASYID MARABAHAN  
SKRIPSI**

**OLEH  
RISKA SASKIA OKTAVIANI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2021 M / 1443**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
TOKO PERALATAN BESI DAN PERTUKANGAN  
H.RASYID MARABAHAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat**

**Guna Mencapai Gelar Sarjana**

**Dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**Riska Saskia Oktaviani**

**170101050840**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**2021 M /1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Saskia Oktaviani  
NIM : 170101050840  
Tempat/Tgl. Lahir : Barambai, 10 Oktober 1998  
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, 30 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,

gan  
M  
c  
A79AJX493177416  
METERAI  
TEMPEL



Riska Saskia Oktaviani

## PERSETUJUAN

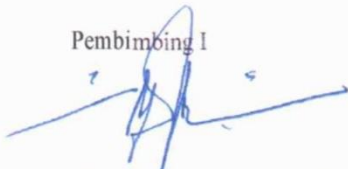
Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H.Rasyid Marabahan)

Ditulis oleh : Riska Saskia Oktaviani  
N I M : 170101050840  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2017/2018  
Tempat dan tanggal lahir : Barambai, 10 Oktober 1998  
Alamat : Jl. Veteran No.8 RT.020 RW.002 Marabahan

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, 16 Oktober 2021

Pembimbing I



Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A.  
NIP. 19560814 198203 1005

Pembimbing II



Dra. H. I. Noorwahidah Haisy, M. Ag.  
NIP. 19610625 198603 2003

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



Rohana Faridah, S.E. M.M.  
NIP. 19780427 200901 2010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Peralatan Besi dan Bangunan H.Rasyid Marabahan)”, ditulis oleh Riska Saskia Oktaviani , telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 24 November 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (79,80)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP. 19600609 1988031003

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. (Ketua)	1.
2. (Anggota)	2.
3. (Anggota)	3.
4. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Riska Saskia Oktaviani. 2021.** *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Peralatan Besi dan Bangunan H. Rasyid Marabahan.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag dan Prof.Dr. H.A. Hafiz Anshary.AZ, M.A.

**Kata Kunci :** Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

Toko Peralatan Besi dan Bangunan H. Rasyid merupakan sebuah toko yang menjual berbagai peralatan besi dan pertukangan yang terletak di daerah Pasar Marabahan. Dibangun dari nol sampai sekarang dengan mengutamakan kualitas pelayanan dan harga yang cukup bersaing membuat Toko H. Rasyid ini laris manis. Dan produk-produk peralatan besi dan pertukangan pun cukup banyak tak heran Toko H. Rasyid ini banyak diserbu para pelanggan yang mencari alat-alat besi dan pertukangan tersebut.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harga terhadap kepuasan konsumen Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan secara parsial, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan secara parsial dan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan konsumen Toko Peralatan Besi dan Pertukangan H. Rasyid Marabahan secara simultan.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya dengan metode penelitian kuantitatif. Data diperoleh langsung dari pelanggan Toko Peralatan Besi dan Bangunan H. Rasyid Marabahan sebagai subjek penelitian dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner. Dengan sampel sebanyak 100 responden.

Adapun teknis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 22 *for windows*. Hasil dalam penelitian yaitu : pertama variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Secara parsial kedua variabel bebas harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Hal ini dapat dilihat dari nilai uji  $t$  dimana nilai  $t_{\text{kritis}}$  harga ( $X_1$ ) sebesar 1,98472, hal tersebut menunjukkan bahwa  $t$  lebih kecil dari pada ( $0,087 < 1.98667$ ) dan nilai signifikansinya sebesar 0,002 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ). Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{\text{kritis}}$  sebesar 1,98472, hal tersebut menunjukkan bahwa  $t$  lebih kecil dari pada ( $0,087 < 1.98667$ ) dan nilai signifikansinya sebesar 0,002 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ )

## MOTTO

**“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad,  
Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya  
Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”**

**(Q.S. Ali Imran : 159)**

***“Just be yourself, it doesn’t matter how slow you go,  
as long as you don’t stop, tidak perlu menjadi orang lain  
untuk menjadi yang terbaik karena setiap manusia sudah terlahir  
istimewa dan berharga, tidak perlu tergesa-gesa atau  
merasa tertinggal karena kita tidak tahu setiap hal yang kita lewati  
bisa saja berharga untuk ke depannya, don’t be too insecure,  
do what you want, FIGHTING !!!”***



## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT yang selalu mengiringi setiap langkahku dan tidak lupa shalawat dihaturkan kepada Rasulullah SAW, kupersembahkan karya tulisku yang sederhana ini untuk :

Abahku H. Syamsuri dan Mamaku tercinta Hj. Rosmini, terimakasih yang tak terhingga yang selalu mendo'akanku, memberi semangat, cinta dan kasih sayang dan Kakakku tersayang aku juga berterimakasih untukmu karena selalu peduli denganku dan juga selalu menyayangiku berkat kalian jugalah penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik. Aku akan bersemangat dan berjuang untuk membalas semua perjuangan kalian walaupun tidak akan bisa sampai kapanpun karena aku tahu perjuangan kalian tidak akan bisa dinilai dan terbalaskan tapi aku akan selalu berusaha membahagiakan dan membanggakan kalian.

Aku juga berterimakasih untuk keluarga besarku yang sudah banyak membantuku dalam menyelesaikan penelitian ini.

Untuk para dosen yang sabar mengajariku, memberiku ilmu-ilmu yang bermanfaat dan juga bimbingan, aku juga sangat berterimakasih dengan kalian, tanpa arahan dan pelajaran yang kalian berikan, penelitian ini tidak bisa dibuat dengan baik.

Dan aku berterimakasih untuk para sahabatku dan teman-temanku yang seangkatan atau seperjuanganku di masa sekolah yang telah memberikanku banyak motivasi, dukungan serta bantuan yang kalian berikan yang tidak bisa kusebutkan namanya satu persatu.

## 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 <sup>ˆ</sup>	T	te
ث	sa <sup>ˆ</sup>	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha <sup>ˆ</sup>	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha <sup>ˆ</sup>	kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra <sup>ˆ</sup>	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa <sup>ˆ</sup>	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa <sup>ˆ</sup>	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa <sup>ˆ</sup>	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
هـ	ha“	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya“	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هَكَابِر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَاهَت	Ditulis	<i>Jāmi“ah</i>
هَكَبَت	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*

الوَكَبَتِ الْجَوَابِل	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
------------------------	---------	-------------------------------

## IV. Vokal pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U
شَكَر	Fathah	Ditulis	Syakara
قُرْأ	Kasrah	Ditulis	qurī“a

ط ق	Dammah	Ditulis	yanṭiqu
--------	--------	---------	---------

## V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملت	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

## VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati ونرعوى ذي الوناد	Ditulis Ditulis	au <i>wa fir''auna zi al-autād</i>

## VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنَّ أشد خلقوا	Ditulis	<i>a''antum asyaddu khalqan</i>
-----------------	---------	---------------------------------

## VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur''ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>Aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

## IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدې	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشوس	Ditulis	<i>Iḏa 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 Pelanggan (Studi Kasus Toko Peralatan Besi dan Bangunan H.Rasyid Marabahan)”**, 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.
2. Rohana Farida, S.E.,M.M, selaku ketua program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof.Dr. H.A. Hafiz Anshary AZ, M.A. dan Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
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.
7. H. Rasyid beserta keluarga selaku pemilik usaha yang diteliti untuk kesediaannya memberikan waktu dan tempatnya dipergunakan untuk penelitian.
8. Para sahabat dan teman-teman yang nama-namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

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, Oktober 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Riska' with a flourish underneath.

Riska Saskia Oktaviani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	10
G. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>15</b>
A. Harga.....	15
B. Kualitas Pelayanan .....	26
C. Kepuasan Konsumen.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>



A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	44
D. Populasi dan Sampel.....	44
E. Data dan Sumber Data.....	46
F. Metode Pengumpulan Data.....	47
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuisisioner.....	48
H. Analisis Data.....	51
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>57</b>
A. Penyajian Data.....	57
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	87
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>95</b>
A. Simpulan.....	95
B. Saran-Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1 Hasil Validitas Instrumen Data.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.3 Nilai Uji Normalitas Kolmogsov Smirnov untuk Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.5 Koefisien Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi(<math>R^2</math>).....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Signifikan (UjiT).....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Signifikan (Uji F).....</b>	<b>65</b>