

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_{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_{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 ($0,002 < 0,05$)