

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEMBAKO
DI PASAR TRADISIONAL KERATON RANTAU
PASCA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

OLEH
SITI NOR FATIMAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEMBAKO
DI PASAR TRADISIONAL KERATON RANTAU
PASCA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

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

Oleh :

**Siti Nor Fatimah
180105010313**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nor Fatimah
NIM : 180105010313
Tempat/Tgl. Lahir : Tapin, 6 Agustus 2000
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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 ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 05 September 2022

Yang membuat pernyataan,



Siti Nor Fatimah

Persetujuan

Skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sembako di Pasar Tradisional Keraton Rantau Pasca Pandemi Covid-19

Ditulis oleh : Siti Nor Fatimah

NIM : 180105010313

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat Tanggal Lahir : Tapin, 6 Agustus 2000

Alamat : Jl. Brigjen H. Hasan Basri RT. 07 RW. 02 Kel. Bitahan Kec. Lokpaikat Kab. Tapin

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

Banjarmasin, 26 Agustus 2022

Pembimbing I

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sembako di Pasar Tradisional Keraton Rantau Pasca Pandemi Covid-19”** ditulis oleh Siti Nor Fatimah, telah diujikan dalam Sidang Tim Pengaji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Senin

Tanggal : 26 September 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (82,3)

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

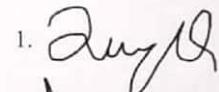


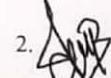
Tim Pengaji

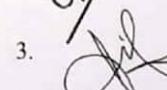
Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
(Ketua Pengaji)
2. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.
(Anggota)
3. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I.
(Anggota)
4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M.
(Anggota)









ABSTRAK

Siti Nor Fatimah. 2022, Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sembako di Pasar Tradisional Keraton Rantau Pasca Pandemi Covid-19. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

Saat kasus covid-19 mengalami kenaikan, kondisi pasar Tradisional Keraton Rantau mulai sepi dan harga sembako mengalami kenaikan cukup tinggi. Namun, setelah kasus covid-19 berkurang pasar ramai kembali dan terjadi sedikit perubahan pada harga sembako dan kualitas pelayanan, sehingga kedua faktor tersebut mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian sembako di Pasar Tradisional Keraton Rantau pasca pandemi covid-19. Jenis penelitian yang digunakan penelitian lapangan dengan pendekatan korelatif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*.

Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa : secara parsial harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sembako di pasar Tradisional Keraton Rantau pasca pandemi covid-19. Sedangkan kualitas pelayanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sembako di pasar Tradisional Keraton Rantau pasca pandemi covid-19. Secara simultan variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sembako di pasar Tradisional Keraton Rantau pasca pandemi covid-19.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ يُسْرًا أَلْعُسْنُ، إِنَّ مَعَ اِيْسِرًا أَلْعُسْنُ

*“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.”*

(Q.S. Al-Insyirah Ayat 5-6)

مَنْ جَدَ وَجَدَ

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan berhasil.”

مَنْ صَبَرَ ظَفَرَ

“Barang siapa bersabar, beruntunglah dia.”

Pendidikan tidak ada habisnya. Bukan berarti kamu membaca buku, lulus ujian, dan menyelesaikan pendidikan. Seluruh kehidupan, dari saat kamu lahir hingga saat kamu mati, adalah proses pembelajaran.

- Jiddu Krishnamurti -

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan Taufiq dan Hidayah-Nya yang telah menuntun hamba-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sholawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulis persembahkan karya sederhana ini dengan segenap cinta dan do'a kepada mereka yang sangat istimewa dalam hidup :

Kepada kedua orang tuaku,

Bapak H. M. Zainor Arifin dan Ibu Hj. Hamdah Sagirah

yang sangat luar biasa dalam mendidik, menyayangiku, dan selalu mendo'akan ku sepanjang waktu.

Kepada kedua kakakku,

M.Nor Syarif dan Nor Dahrina

Kepada keluarga dan teman-teman terdekatku
Atas segala do'a, semangat, dan kasih sayang yang tak terhingga sepanjang masa,
atas segala kerja keras hingga penulis dapat menempuh jenjang pendidikan
sampai saat ini, dukungan, motivasi serta semangat yang selalu diberikan.

Kepada dosen penasehat akademik sekaligus pembimbingku

Bapak Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I

Atas segala bimbingan selama menimba ilmu, dukungan, saran, motivasi, nasihat
serta kesabaran yang telah bapak berikan.

Serta kepada semua Dosen dan Guru yang telah mendidik dan mengajariku ilmu
yang bermanfaat, 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	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	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	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	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

مُتَكَبِّرٌ	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوسُ	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	Ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مَكْتبَةٌ	Ditulis	<i>Maktabah</i>

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

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

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

————— ◦—————	Fathah	ditulis	A
-----------------	--------	---------	---

○	Kasrah	ditulis	I
◦	dammah	ditulis	U
شَكْرٌ	Fathah	ditulis	Syakara
قُرْأَةٌ	Kasrah	ditulis	quri'a
يَنْطِقُ	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	ā kāmilah
2	fathah + alif صلی	ditulis ditulis	ā ṣallā
3	kasrah + ya mati شدید	ditulis ditulis	i syadid
4	dammah + wawumati صدور	ditulis ditulis	ū ṣudūr

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai ruwaidun
2	fathah + wawumati وَفَرْعَوْنُ ذِي الْأَوْتَادِ	ditulis ditulis	au wa fir'auna zi al-autād

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقٍ	Ditulis	a'antum asyaddu khalqan
-------------------------	---------	-------------------------

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

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بروالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذالشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan segala karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau *illa yaumil qiyamah*. Terlepas dari segala khilaf dan kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sembako di Pasar Tradisional Keraton Rantau Pasca Pandemi Covid-19”, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, serta skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari banyak pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, dan tenaganya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Rohana Faridah, S.E., M.M., dan M. Qamaruddin, ME., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi S1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Ansharullah S.Ag., M.Fil.I., selaku dosen penasihat akademik dan pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Plt Kepala Dinas Perdagangan Kabupaten Tapin yang telah memberikan izin penelitian skripsi.
7. Kabid Stabilisasi dan Sarana Distribusi Perdagangan beserta segenap pegawai Dinas Perdagangan Kabupaten Tapin yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.

Demikian yang penulis dapat sampaikan, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dari pihak-pihak yang terkait dan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 30 Juli 2022



Siti Nor Fatimah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Signifikansi Penelitian.....	13
E. Definisi Operasional.....	13
F. Penelitian Terdahulu.....	16
G. Kerangka Penelitian.....	19
H. Hipotesis Penelitian	20
I. Sistematika Penulisan	21
BAB II KONSEP PERMINTAAN DAN PENAWARAN, HARGA, KUALITAS PELAYANAN, KEPUTUSAN PEMBELIAN, DAN PERILAKU KONSUMEN	22
A. Konsep Permintaan dan Penawaran dalam Perspektif Ekonomi Mikro Islam	22
1. Permintaan dalam Islam	22

2. Penawaran dalam Islam	25
3. Keseimbangan Harga dalam Islam.....	28
B. Pengaruh Harga Terhadap Permintaan Suatu Barang	29
1. Pengertian Harga	29
2. Harga dalam Perspektif Islam	33
3. Indikator Harga	35
C. Kualitas Pelayanan.....	36
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	36
2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	38
3. Tujuan Kualitas Pelayanan	39
4. Indikator Kualitas Pelayanan	39
D. Keputusan Pembelian	41
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	41
2. Keputusan Pembelian dalam Perspektif Islam.....	41
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .	43
4. Proses dalam Keputusan Pembelian.....	45
5. Indikator Keputusan Pembelian	46
6. Hubungan Keputusan Pembelian dengan Teori Psikologis Ekonomi.....	47
E. Perilaku Konsumen.....	50
1. Pengertian Perilaku Konsumen	50
2. Jenis Perilaku Konsumen.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian	54
C. Subjek dan Objek Penelitian	54
D. Populasi dan Sampel Penelitian	55
E. Data dan Sumber Data.....	58
F. Teknik Pengambilan Data	60
G. Teknik Pengolahan Data.....	60
H. Skala Pengukuran Variabel.....	61

I.	Instrumen Penelitian.....	61
J.	Uji Instrumen Penelitian	66
K.	Tahapan Penelitian	71
BAB IV	LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	73
A.	Penyajian Data	73
B.	Teknik Analisis Data	101
C.	Analisis Data.....	117
BAB V	PENUTUP	130
A.	Simpulan	130
B.	Saran-Saran.....	131
	DAFTAR PUSTAKA	133
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	139
	LAMPIRAN I.....	140
	LAMPIRAN II	163
	LAMPIRAN III.....	174
	LAMPIRAN IV	179
	LAMPIRAN V	181

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Tabel Z	57
Tabel 3.2 : Skala Likert	61
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	62
Tabel 4.1 : Rincian Ruang Usaha	74
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4.5 : Tanggapan responden tentang harga telur itik yang murah dan kualitas pelayanannya yang baik di toko A	78
Tabel 4.6 : Tanggapan responden tentang harga gula pasir dan kualitas pelayanan yang ada di toko A dan toko B	79
Tabel 4.7 : Tanggapan responden tentang harga terong ungu yg lumayan mahal tapi sesuai dgn kualitasnya dan pelayanannya memuaskan.....	80
Tabel 4.8 : Tanggapan responden tentang harga sembako dan kualitas pelayanan yang ada di Pasar Tradisional Keraton Rantau dan di minimarket ..	81
Tabel 4.9 : Tanggapan responden tentang kesesuaian harga ikan nila dengan manfaat yang dirasakan serta pelayanannya yang ada di lapak A dan lapak B	82
Tabel 4.10 : Tanggapan responden tentang harga, kualitas sayuran yang dijual dan kualitas pelayanan yang ada di lapak A dan lapak B.....	83
Tabel 4.11 : Tanggapan responden tentang harga sembako dan kualitas pelayanan yang ada di toko A dan toko B	84
Tabel 4.12 : Tanggapan responden tentang harga beras Siam dan kualitas pelayanan yang ada di toko A dan toko B	86
Tabel 4.13 : Tanggapan responden tentang pedagang sembako yang memakai masker saat berjualan di Pasar Tradisional Keraton Rantau.....	87

Tabel 4.14 : Tanggapan responden tentang harga jeruk, jaminan dari pedagang dan kualitas pelayanan yg ada di toko A & B.....	88
Tabel 4.15 : Tanggapan responden tentang harga sembako yang normal dan pelayanan yang ramah di toko A dan toko B	89
Tabel 4.16 : Tanggapan responden tentang harga ikan mentah dan kondisi lapak yang ada di lapak A dan lapak B	90
Tabel 4.17 : Tanggapan responden tentang harga sayuran dan pelayanan di pasar pagi dan pasar subuh	91
Tabel 4.18 : Tanggapan responden tentang harga ayam ras mentah dan pelayanan yang ada di toko A dan toko B.....	92
Tabel 4.19 : Tanggapan responden tentang harga, kualitas sayuran, dan kualitas pelayanan yang ada di Pasar Tradisional Keraton Rantau	93
Tabel 4.20 : Tanggapan responden tentang harga, kelengkapan persediaan buah-buahan, serta pelayanan yang ditawarkan pedagang di toko A dan toko B	95
Tabel 4.21 : Tanggapan responden tentang harga, kualitas telur ras, dan kualitas pelayanan yang ada ada di toko A dan toko B	96
Tabel 4.22 : Tanggapan responden tentang harga, kelengkapan sayur-sayuran yang tersedia, dan kualitas pelayanan yang ada di toko A	97
Tabel 4.23 : Tanggapan responden tentang harga, kelengkapan ikan mentah yang tersedia, dan kualitas pelayanan yang ada di lapak B	98
Tabel 4.24 : Tanggapan responden tentang harga daging sapi mentah dan kualitas pelayanan yang ada di toko A dan toko B	99
Tabel 4.25 : Tanggapan responden tentang harga daging ayam ras mentah dan kualitas pelayanan yang ada di toko A dan toko B	100
Tabel 4.26 : Hasil Uji Validitas	101
Tabel 4.27 : Hasil Uji Reliabilitas	104
Tabel 4.28 : Uji Normalitas dgn menggunakan Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	106
Tabel 4.29 : Hasil Uji Multikolinearitas	108
Tabel 4.30 : Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan Uji Glejser..	109
Tabel 4.31 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	111

Tabel 4.32 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	112
Tabel 4.33 : Hasil Uji Parsial (Uji T).....	114
Tabel 4.34 : Hasil Uji Simultan (Uji F)	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 2.1 : Kurva Permintaan	23
Gambar 2.2 : Kurva Penawaran.....	26
Gambar 4.1 : Histogram Hasil <i>Standardized Residual Dependent</i>	105
Gambar 4.2 : Hasil Normal P-P Plot.....	106
Gambar 4.3 : <i>Scatterplot Dependent Variable</i> : Keputusan Pembelian	109