

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
ANANG *PHOTOCOPY* DI KECAMATAN
LUBUK RAJA**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen (S.M.)**

SKRIPSI



Oleh:

**MARIO PANCA ZARMA
NPM: 21 11 099**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BATURAJA
2025**



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Terakreditasi Institusi BAN-PT No.284/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/IV/2023
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp. (0735) 326122
Fak (0735) 321822 Baturaja – 32115 Ogan Komering Ulu
Website : www.unbara.ac.id Email : info@unbara.ac.id

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dan Disahkan
Di Depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Baturaja
(11 Januari 2025)

Ketua : Noviansyah, S.E., M.Si
NIDN : 02-2011-7501
Sekretaris : Ali Akbar, S.E., M.Si
NIDN : 02-0607-7601
Anggota I : Dahlia, S.E., M.Si
NIDN : 02-1010-8503
Anggota II : Rani Anwar, S.Pd., M.M
NIDN : 02-2008-9001

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,



Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si
NIDN: 02-2808-7501



Ketua
Program Studi Manajemen

Noviansyah, S.E., M.Si
NIDN: 02-2011-7501



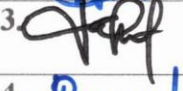
UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Terakreditasi Institusi BAN-PT No.284/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/IV/2023
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp. (0735) 326122
Fak (0735) 321822 Baturaja – 32115 Ogan Komering Ulu
Website : www.unbara.ac.id Email : info@unbara.ac.id

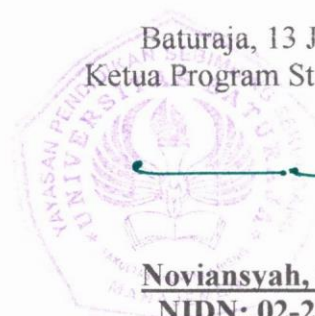
PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)
SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mario Panca Zarma
NPM : 2111099
Tanggal Ujian : 03 Januari 2025
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen pada Anang Photocopy di
Kecamatan Lubuk Raja

Telah Direvisi, Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi dan Diperkenankan
untuk Dijilid dan Diperbanyak.

No	NAMA	JABATAN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	<u>Noviansyah, S.E., M.Si</u> NIDN: 02-2011-7501	Ketua	1. 
2.	<u>Ali Akbar, S.E., M.Si</u> NIDN: 02-0607-7601	Sekretaris	2. 
3.	<u>Dahlia, S.E., M.Si</u> NIDN: 02-1010-8503	Anggota I	3. 
4.	<u>Rani Anwar, S.Pd., M.M</u> NIDN: 02-2008-9001	Anggota II	4. 

Baturaja, 13 Januari 2025
Ketua Program Studi Manajemen



Noviansyah, S.E., M.Si
NIDN: 02-2011-7501

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA ANANG *PHOTOCOPY*
DI KECAMATAN LUBUK RAJA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mario Panca Zarma
Npm : 2011099
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui,

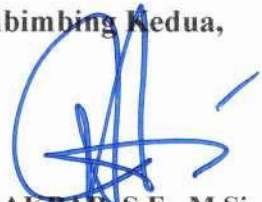
Pembimbing Pertama,



NOVIANSYAH, S.E., M.Si.

NIDN: 02-2011-7501

Pembimbing Kedua,



ALI AKBAR, S.E., M.Si.

NIDN: 02-0607-7601

PERNYATAAN KEASLIAN

KARYA ILMIAH SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mario Panca Zarma
Tempat dan Tanggal Lahir : Batumarta, 28 Maret 2003
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
NPM : 2111099
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Anang *Photocopy* di Kecamatan Lubuk Raja

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja maupun di perguruan tinggi lainnya.

Dengan demikian ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Baturaja, 08 Januari 2025
Yang membuat pernyataan



Mario Panca Zarma
NPM : 2111099

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR DIAGRAM	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	9
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1.2 fungsi manajemen pemasaran.....	11
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Harga	14
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	14
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	15
2.1.2.3 Peranan Harga.....	16
2.1.2.4 Metode Penetapan Harga.....	17
2.1.2.5 Indikator Harga	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan	19
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.3 Konsep dan Model Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.4 Kepuasan Konsumen	22
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.1.4.2.Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
2.1.4.3 Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen	25
2.2 Teori Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2.1 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu	28
2.4 Kerangka Pemikiran	36
2.5 Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN 38

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4 Populasi.....	38
3.5 Metode Analisis.....	39
3.5.1 Analisis Kuantitatif	39
3.5.2 Pengukuran Variabel	39
3.5.1 Uji Validitas.....	40

3.5.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.5.3 Uji Normalitas	44
3.5.4 Uji Multikoleniaritas.....	45
3.5.5 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.8 Pengujian Hipotesis..	49
3.8.1 Uji t (Uji Parsial/Sendiri-Sendiri).....	49
3.8.2 Uji F (Uji Simultan/Secara Bersama-sama)	51
3.9 Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.10 Batasan Operasional Variabel	53

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....55

4.1 Profil Perusahaan.....	55
4.2 Lokasi Perusahaan	56
4.3 Struktur perusahaan	56
4.4 Deskripsi Jabatan.....	58

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN60

5.1 Hasil Analisis	60
5.1.1 Karakteristik Responden	60
5.1.1.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	60
5.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
5.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
5.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
5.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	66

5.1.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	70
5.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis	71
5.1.6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	75
5.2 Pembahasan.....	76
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	79
6.1 Simpulan	79
6.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR DIAGRAM

Diagram Batang 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	60
Diagram Batang 2 Karakteristik Usia Responden	61
Diagram Batang 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3.1 Kurva pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)	50
Gambar 3.2 Kurva pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	52
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan	58
Gambar 5.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	60
Gambar 5.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 5.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Gambar 5.4 Gambar Uji t Secara Parsial	73
Gambar 5.5 Gambar Uji t Secara Parsial	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Kriteria Pengujian Reabilitas	42
Tabel 3.1 Batasan Operasional Variabel.....	54
Tabel 5.1 Tabel Hasil Analisis Uji Validitas	64
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 5.3 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 5.4 Uji Multikolinieritas	68
Tabel 5.5 Uji Heteroskedastisitas Glejser	69
Tabel 5.6 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 5.7 Hasil Pengujian Secara Parsial (t-test).....	72
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Secara Bersama - Sama	74
Tabel 5.9 Uji Koefisien Determinasi	75