

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CENTRAL KUOTA
HAFIZH CELL DI AIRPAOH**

SKRIPSI

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



Oleh:

IKKE ADELLIA

NPM: 21 11 109

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CENTRAL
KUOTA HAFIZH CELL DI AIRPAOH**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ikke Adellia
NPM : 2111109
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,



Rosmala Dewi, S.E., M.Si.

Dyah Ayu Putriani, S.Pd., M.Si.

NIDN : 02-0310-7401

NIDN : 02-1509-9002

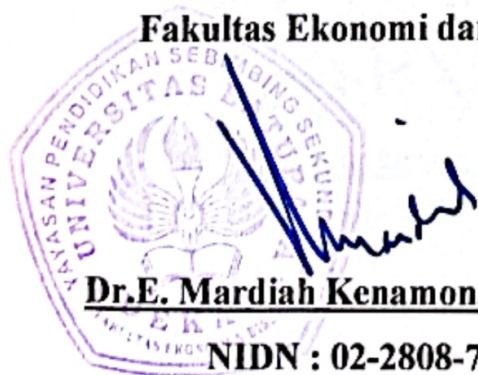
Mengetahui,

Dekan

Ketua

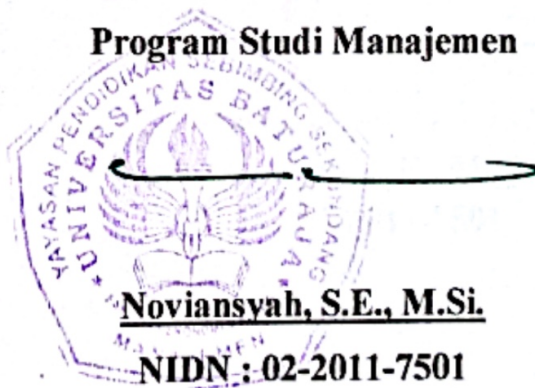
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Program Studi Manajemen



Dr. E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si.

NIDN : 02-2808-7501



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.KP/PT/II/2025

Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp. (0735) 326122

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
(30 Juni 2025)**

Ketua : Rosmala Dewi, S.E., M.Si
NIDN : 02-0310-7401

(*[Handwritten Signature]*)

Sekretaris : Dyah Ayu Putriani, S.Pd., M.Si
NIDN : 02-1509-9002

(*[Handwritten Signature]*)

Anggota I : Hasiatul Aini, S.E., M.Si
NIDN : 02-0309-75011

(*[Handwritten Signature]*)

Anggota II : Rani Anwar, S.Pd., M.M
NIDN : 02-2008-9001

(*[Handwritten Signature]*)

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.KP/PT/II/2025

Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telp. (0735) 326122

Baturaja – 32115 Ogan Komering Ulu

Website : www.unbara.ac.id Email : info@unbara.ac.id

PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI) SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ikke Adellia
Npm : 2111109
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Proposal : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Central Kuota Hafizh Cell di Airpaoh

Telah Direvisi, Disetujui oleh Tim Pembimbing/Tim Pembahas dan diperkenankan untuk diperbanyak dan dijilid.

No.	NAMA PEMBAHAS	JABATAN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	<u>Rosmala Dewi, S.E., M.Si</u> NIDN: 02-0310-7401	Ketua	
2.	<u>Dyah Ayu Putriani, S.Pd., M.Si</u> NIDN: 02-1509-9002	Sekretaris	
3.	<u>Hasiatul Aini, S.E., M.Si</u> NIDN : 02-0309-75011	Anggota I	
4.	<u>Rani Anwar, S.Pd., M.M</u> NIDN: 02-2008-9001	Anggota II	

Baturaja, 5 Juli 2025

Ketua Program Studi Manajemen

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

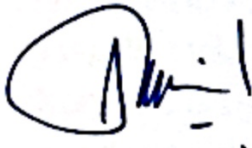
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CENTRAL
KUOTA HAFIZH CELL DI AIRPAOH**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ikke Adellia
Npm : 2111109
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,



Rosmala Dewi, S.E., M.Si

NIDN: 02-0310-7401

Pembimbing Kedua,



Dyah Ayu Putriani, S.Pd., M.Si

NIDN: 02-1509-9002

**PERNYATAAN KEASLIAN
KARYA ILMIAH SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ikke Adellia
Tempat dan Tanggal Lahir : Baturaja, 12 Mei 2003
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Npm : 2111109
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Central Kuota Hafizh Cell di Airpaoh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

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

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

Baturaja, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



IKKE ADELLIA

2111109

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.1.2. Tujuan Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Harga	13
2.1.2.1. Pengertian Harga	13
2.1.2.2. Tujuan Penetapan Harga	15
2.1.2.3. Indikator Harga	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.1.4 Kepuasan Konsumen	21
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	22
2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	23
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.1.5 Hubungan Antar Variabel	25
2.1.5.1 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.1.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.2 Penelitian Sebelumnya	27
2.3 Kerangka Pemikiran	32

2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	34
3.2 Jenis dan Sumber Data	34
3.2.1 Jenis Data	34
3.2.2 Sumber Data	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.4.1 Populasi Penelitian	37
3.4.2 Sampel Penelitian	37
3.5 Metode Analisis	38
3.5.1 Analisis Kuantitatif	38
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.1 Uji Validitas	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	39
3.7 Transformasi Data	40
3.8 Uji Asumsi Klasik	41
3.8.1 Uji Normalitas	42
3.8.2 Uji Multikolinearitas	42
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	43
3.8.4 Uji Autokorelasi	43
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.10 Uji Hipotesis	45
3.10.1 Uji-T (Pengujian Secara Individu/Parsial)	45
3.10.2 Uji-F (Pengujian Secara Bersama-sama/Simultan)	47
3.11 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	49
3.12 Batasan Operasional Variabel	49
BAB IV GAMBARAN UMUM	50
4.1 Profil Central Kuota Hafizh Cell	50
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	51
4.3 Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi Perusahaan	52
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Hasil Analisis	54
5.1.1 Karakteristik Responden	54
5.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
5.1.2.1 Uji Validitas	56
5.1.2.2 Uji Reliabilitas	58
5.1.3 Transformasi Data.....	59
5.1.4 Uji Asumsi Klasik	60
5.1.4.1 Uji Normalitas	60
5.1.4.2 Uji Multikolinearitas	61
5.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas	63
5.1.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
5.1.6 Pengujian Hipotesis	65

5.1.6.1 Uji T/Parsial	65
5.1.6.2 Uji F/Simultan	68
5.1.7 Analisis Koefisien Determinasi	69
5.2 Pembahasan	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perbandingan Harga Produk Central Kuota Hafizh Cell dengan Kompetitor	4
Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 3.1. Batasan Operasional Variabel.....	50
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 5.4. Hasil Analisis Uji Validitas	57
Tabel 5.5. Hasil Analisis Uji Reliabilitas	59
Tabel 5.6. Hasil Analisis Uji Normalitas	61
Tabel 5.7. Hasil Pengujian Multikolinearitas	62
Tabel 5.8. Hasil Uji Glejser	63
Tabel 5.9. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	64
Tabel 5.10. Hasil Pengujian Secara Parsial (T-Test)	66
Tabel 5.11. Hasil Pengujian Secara Simultan (F-Test)	69
Tabel 5.12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1. Kurva Uji T.....	47
Gambar 3.2. Kurva Uji F.....	48
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan.....	53
Gambar 5.1. Uji Hipotesis Parsial X1	68
Gambar 5.2. Uji Hipotesis Parsial X2	69
Gambar 5.3. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	70