

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena atas izin, rahmat serta hidayah-Nya, penulisan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, VARIAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AL-MUSLIM MART”** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpah kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, serta sampai kepada umatnya. Aamiin.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan di Universitas Siliwangi Tasikmalaya. Penulis menyadari, berhasilnya penulisan dan penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Dengan demikian penulis berterimakasih kepada:

1. Ayahanda Ibay Misbah, Ibunda Emup Muplihah, Kakak tercinta serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang yang tidak terbatas, do'a yang tulus, dukungan, serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Bapak Prof. Dr. H. Ade Komaludin, S.E., M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.

4. Ibu Dwi Hastuti Lestari Komarlina, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
5. Bapak Dr. Nanang Ruslana S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan Bapak Encang Kadarisman S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan serta pemikirannya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya baik dari segi penulisan maupun dalam penyampaian isi. Dengan demikian penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki setiap kekurangan yang ada demi kemajuan di masa yang akan datang. Demikian usulan penelitian ini dibuat, semoga dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Tasikmalaya, Desember 2022

Suci Nurpaidah

Npm.183401029

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Kepuasan konsumen	8
2.1.2 Harga.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4 Varian Produk	20
2.1.5 Lokasi.....	22
2.1.6 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28

2.2.1 Hubungan antara Harga Produk dengan Kepuasan Konsumen	29
2.2.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	29
2.2.3 Hubungan antara Varian Produk dengan Kepuasan Konsumen	30
2.2.4 Hubungan antara Lokasi dengan Kepuasan Konsumen	30
2.3 Hipotesis	31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian	32
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	32
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3 Model Penelitian	37
3.4 Teknik Analisis Data	38
3.4.1 Uji Validitas	38
3.4.2 Uji Reliabilitas	38
3.4.3 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	39
3.4.4 Nilai Jenjang Interval (NJI)	40
3.4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.4.6 Uji Asumsi Klasik	42
3.4.7 Uji Hipotesis	44
3.4.8 Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.1.2 Analisis Deskriptif	48
4.1.3 Analisis Data Hasil Penelitian	55

4.1.4 Uji Hipotesis	55
4.2 Pembahasan.....	63
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Al-Muslim Mart	63
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Al-Muslim Mart.....	64
4.2.3 Pengaruh Varian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Al-Muslim Mart	64
4.2.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Al-Muslim Mart	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Simpulan	67
4.3 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan “Al-Muslim Mart” Tahun 2021.....	2
Tabel 1.2 Jadwal Penelitian.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 3.2 Data Pengguna Member.....	36
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert.....	37
Tabel 3.4 Klasifikasi Penilaian Kategori Skala Interval	41
Tabel 4.1 Tanggapan terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.2 Klasifikasi Penilaian Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.3 Tanggapan terhadap Variabel Harga.....	50
Tabel 4.4 Klasifikasi Penilaian Harga.....	51
Tabel 4.5 Tanggapan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.6 Klasifikasi Penilaian Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.7 Tanggapan terhadap Variabel Varian Produk.....	53
Tabel 4.8 Klasifikasi Penilaian Varian Produk	54
Tabel 4.9 Tanggapan terhadap Variabel Lokasi	54
Tabel 4.10 Klasifikasi Penilaian Lokasi.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.13 Pengujian Multikolinearitas	59
Tabel 4.14 Pengujian Heteroskedastisitas.....	59

Tabel 4.15 Pengujian Linieritas	60
Tabel 4.16 Uji Signifikansi secara Parsial (Uji T)	61
Tabel 4.17 Uji Signifikansi secara Bersama-sama (Uji F).....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kurva Elastis	15
Gambar 2.2 Kurva Inelastis.....	16
Gambar 2.3 Kurva Uniter Elastis	16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Responden.....	75
Lampiran 3 Hasil MSI.....	86
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	100
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	101
Lampiran 7 Hasil Analisa Regresi.....	101