

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO KACANG BOGARES CERIA**



TUGAS AKHIR

OLEH :

NABILA FUTIKHATURRISQO

NIM 18030239

PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO KACANG BOGARES CERIA

Oleh mahasiswa :

Nama : Nabila Futikhaturrisqo

NIM : 18030239

Telah diperiksa dan di koreksi dengan baik dan cermat. Karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut untuk menempuh ujian tugas akhir.

Tegal, 29 Mei 2021

Pembimbing I,



Bahri Kamal, SE, MM, CMA

NIPY. 05.015.218

Pembimbing II,



Dewi Sulistyowati, SE, CAAT

NIPY. 12.013.162

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO KACANG BOGARES CERIA

Oleh :

Nama : Nabila Futikhaturrisqo

NIM : 18030239

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 06 Juli 2021

1. Bahri Kamal, SE, MM, CMA

Ketua Penguji

2. Hetika, S.Pd, M.Si, Ak, CAAT

Penguji I

3. Ghea Dwi Rahmadiane, SE, M.Si

Penguji II



Mengetahui,

Ketua Program Studi



Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA

NIPY. 009.011.062

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO KACANG BOGARES CERIA”, beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 06 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Nabila Futikhaturrisqo

NIM : 18030239

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : NABILA FUTIKHATURRISQO

NIM : 18030239

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.

Dengan Hak Bebas Royalti non eksklusif ini Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 06 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



NABILA FUTIKHATURRISQO

NIM. 18030239

HALAMAN MOTTO

“Teruslah bersabar, bahkan sampai kesabaran itu sendiri merasa lelah dengan kesabaran kita”

(Ali bin Abi Thalib)

“Jika kamu tak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”

(Imam Syafi’i)

“Menuntut ilmu adalah taqwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah, mengulang-ulang ilmu adalah dzikir dan mencari ilmu adalah jihad”

(Imam Al Ghazali)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah : 5-6)

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim, no. 2699)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

1. Orang tuaku yang senantiasa mendoakan dan mendukung.
2. Segenap Civitas Akademika Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Bapak Bahri Kamal dan Ibu Dewi Sulistyowati selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Semua teman-teman seperjuangan kelas 6G yang selama 3 tahun kuliah bersama.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria”.

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Nizar Suhendra, SE, MPP, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Ka.Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.
3. Bapak Bahri Kamal, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dewi Sulistyowati, SE, CAAT, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Warmo dan Ibu Puji selaku pemilik Toko Kacang Bogares Ceria.
6. Seluruh karyawan dan karyawan Toko Kacang Bogares Ceria.
7. Teman-teman prodi D3 Akuntansi, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan disana-sini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca serta pemerhati akuntansi pada umumnya.

Tegal, 06 Juli 2021



NABILA FUTIKHATURRISQO
NIM. 18030239

ABSTRAK

Nabila Futikhaturrisqo. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria*. Program Studi : Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Bahri Kamal, S.E., M.M., CMA; Pembimbing II: Dewi Sulistyowati, S.E., CAAT.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Toko Kacang Bogares Ceria. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data adalah kuantitatif dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F, dan Koefisien Determinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,346, nilai t_{hitung} sebesar 3,806, dan nilai signifikansi sebesar 0,000; terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara harga terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,351, nilai t_{hitung} sebesar 3,447 dan nilai signifikansi sebesar 0,001; terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 142,251 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga sebesar 74% , dan sisanya 26% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Futikhaturrisqo, Nabila. 2021. *The Effects Of The Service Quality and Price on the Satisfaction Of Consumers at Kacang Bogares Ceria Store.* Study Program : Accounting Associate Degree. Politeknik Harapan Bersama. Advisor : Bahri Kamal, S.E., MM., CMA; Co-Advisor : Dewi Sulistyowati, SE, CAAT.

This research aims to find out the effects of the service quality and price on the satisfaction of consumers at Kacang Bogares Ceria Store. The research population comprises all consumers at Kacang Bogares Ceria Store. The sample was selected by means of the accidental sampling technique and it consisted of 100 consumers. The techniques used in data collection were questionnaire, interview and literature. The data analysis techniques were quantitative with the statistical analysis descriptive quantitative, validity test and reliability test, classic assumption test (normality's test, multicollinearity test, heteroskedasticity test, and autocorrelation test), multiple linear regression, t's test and F's test and coefficient determination. The results of the research showed that : there is a positive and significant partially between effect of the service quality on the satisfaction consumers, indicated by a regression coefficient of 0,346, a t_{tabel} value of 3,806, and a significance value of 0,000; there is a positive and significant partially between effect of the price on the satisfaction consumers, indicated by a regression coefficient of 0,351, a t_{tabel} value of 3,447, and a significance value of 0,001; there is a positive and significant simultaneously effect of the service quality and price on the satisfaction of consumers indicated by an F_{tabel} value of 142,251 and a significance value of 0,000. The consumer satisfaction is affected by the service quality and price by 74% and 26% is affected by other variables not under research.

Keywords : *Service Quality, Price, Consumers Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Kerangka Berpikir	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.2 Harga	11
2.2.1 Pengertian Harga	11

2.2.2 Indikator Harga.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.1 Pengertian Perilaku Pelanggan	12
2.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	15
2.5 Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Lokasi Penelitian	20
3.2 Waktu Penelitian	20
3.3 Jenis Data	20
3.4 Sumber Data	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.6 Populasi dan Sampel	22
3.7 Instrumen Penelitian.....	24
3.8 Definisi Operasional Variabel	25
3.9 Metode Analisis Data	27
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif	27
3.9.2 Uji Kualitas Data	27
3.9.2.1 Uji Validitas	27
3.9.2.2 Uji Reliabilitas	28
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	28
3.9.3.1 Uji Normalitas.....	29
3.9.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	29
3.9.3.3 Uji Multikolinearitas	30
3.9.3.4 Uji Autokorelasi	31
3.9.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.9.5 Pengujian Hipotesis	32
3.9.5.1 Uji t (Parsial).....	32
3.9.5.2. Uji F (Simultan)	33

3.9.6 Koefisien Determinasi	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Kacang Bogares Ceria	35
4.1.1 Sejarah Kacang Bogares Ceria	35
4.1.2 Visi dan Misi	36
4.1.3 Struktur Organisasi	37
4.1.4 Tugas dan Wewenang.....	38
4.2 Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Data dan Karakteristik Responden	39
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif	42
4.2.3 Uji Kualitas Data	46
4.2.3.1 Uji Validitas	46
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	48
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	49
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	49
4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.2.4.3 Uji Multikolinearitas	51
4.2.4.4 Uji Autokorelasi.....	51
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.2.6 Uji Hipotesis	53
4.2.6.1 Uji t	53
4.2.6.2 Uji F	56
4.2.7 Uji Koefisien Determinasi ($Adj R^2$)	57
4.3 Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Kunjungan	42
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kuantitatif Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kuantitatif Variabel Harga	44
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kuantitatif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji t	55
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	6
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Data Deskripsi Responden.....	69
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	72
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	75
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	84
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	86
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	87
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas	88
Lampiran 10 Hasil Uji Autokorelasi	88
Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	89
Lampiran 12 Hasil Uji t.....	89
Lampiran 13 Hasil Uji F	89
Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	89
Lampiran 15 Tabel T.....	90
Lampiran 16 Tabel F.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing di pasar. Perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Oleh karena itu, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dalam bidang makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Persaingan yang ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama akan tetapi pelayanan dan harga beraneka ragam. Dengan demikian, para pelaku bisnis kuliner dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menarik para pelanggan untuk mengkonsumsi produk yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya. Para pelaku bisnis kuliner harus memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan harga yang terbaik agar pelanggan merasa puas terhadap barang yang telah mereka beli.

Kepuasan pelanggan senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan khususnya di bidang kuliner dalam

menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak bisnis kuliner yang semakin memahami arti penting dari kepuasan pelanggan dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat bagi perusahaan, khususnya usaha dalam bidang kuliner. Dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan maka mereka cenderung untuk membeli ulang barang yang telah mereka konsumsi.

Faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan diantaranya kualitas pelayanan dan harga. Harapan pelanggan sebelum membeli adalah untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi daya tarik pelanggan. Pelayanan yang berkualitas juga akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan. Selain kualitas pelayanan, yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam bersaing yaitu kebijakan penetapan harga. Harga merupakan hal yang menjadi pertimbangan utama dan pertama dari pelanggan sebelum membeli sebuah produk atau jasa. Murah atau mahal nya harga suatu barang atau jasa sangat relatif sifatnya. Perusahaan harus selalu memantau harga yang ditetapkan oleh pesaing agar harga yang ditentukan oleh perusahaan tersebut tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah.

Kacang Bogares Ceria merupakan salah satu toko yang menjual produk olahan kacang di Tegal. Kacang Bogares Ceria merupakan oleh-oleh khas dari Tegal sejak tahun 2007 dan sudah dikenal oleh masyarakat luas baik dari dalam kota maupun luar kota. Toko Kacang Bogares Ceria sudah

melakukan berbagai langkah agar pelanggan merasa puas ketika berbelanja. Namun, seringkali pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada diantaranya karyawan kurang sabar menghadapi pelanggan yang lama dalam memilih barang, kurang teliti dalam melayani pelanggan, kurangnya persediaan stiker yang menunjukkan oleh-oleh khas Tegal sehingga pelanggan yang datang dari luar kota merasa kecewa dengan pelayanan yang ada, belum tersediannya mesin EDC sehingga pelanggan yang tidak memiliki uang tunai tidak bisa bertransaksi menggunakan kartu debit/kredit, dan terkadang persediaan barang yang dijual di toko kurang lengkap. Selain itu, harga yang ditawarkan oleh Toko Kacang Bogares Ceria cenderung lebih mahal dibandingkan dengan pesaing di sekitarnya dan tidak pernah memberikan diskon untuk pelanggannya.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO KACANG BOGARES CERIA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria?

2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria?

1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi dan sumbangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang memiliki objek penelitian yang sama.

2. Manfaat Secara Terapan

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang

berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Toko Kacang Bogares Ceria

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada pemilik Toko Kacang Bogares Ceria dan memberikan perhatian dalam hal kualitas pelayanan dan harga sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Sebagai bahan masukan atau tambahan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

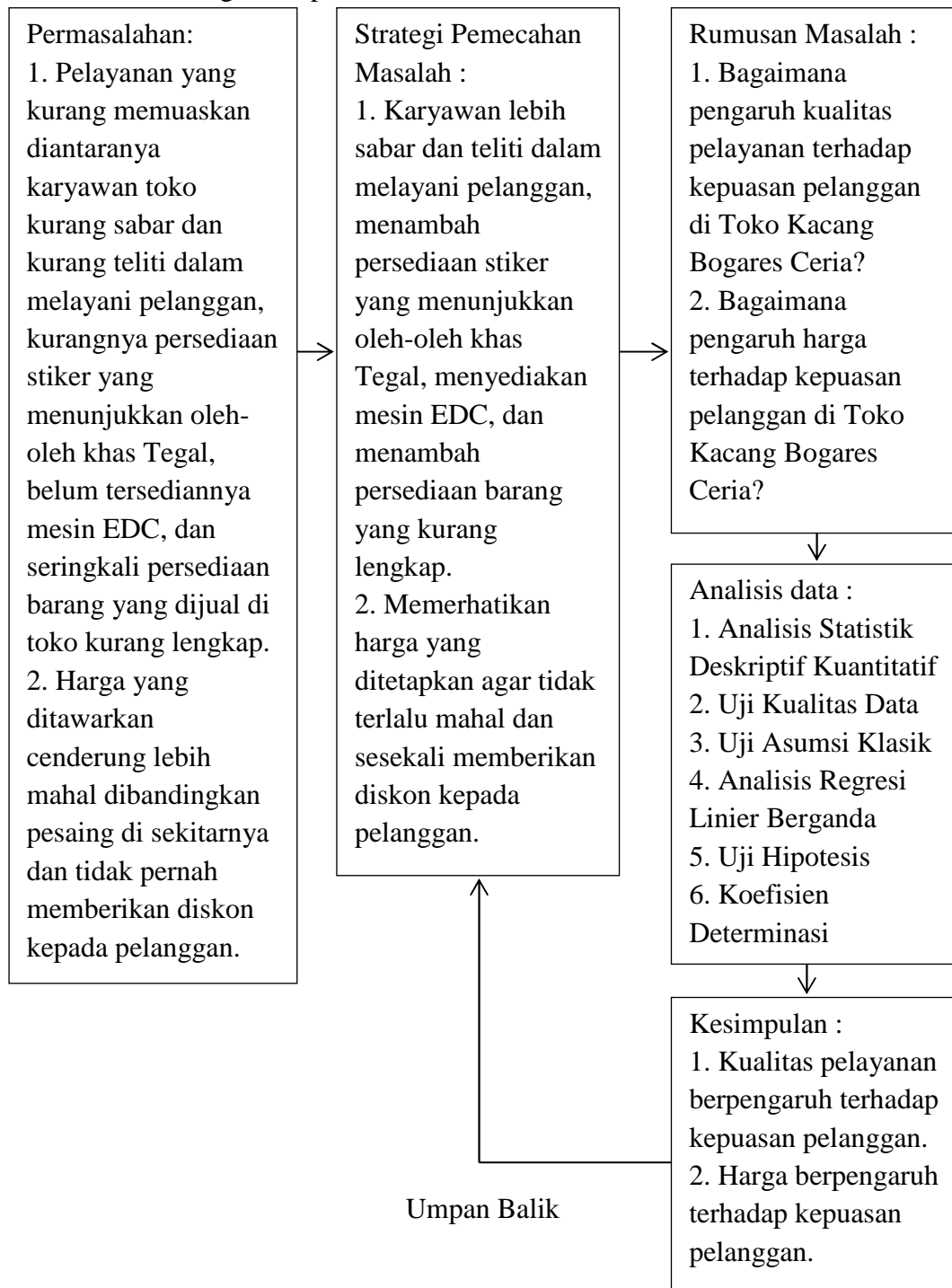
Permasalahan yang akan dibatasi dalam penyusunan penelitian ini yaitu :

1. Masalah yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.
2. Pada penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan.

1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan sebuah alur yang menggambarkan proses penelitian secara keseluruhan. Kerangka berpikir pada penelitian ini merupakan alur yang menggambarkan proses penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah untuk dipahami dan memberikan gambaran secara umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, intisari/abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian isi terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang mendukung penyusunan laporan penelitian, hipotesis penelitian, dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, instrumen penelitian, definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran sebagai pemecahan masalah dan pencapaian yang lebih baik.

3. Bagian akhir terdiri dari :

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan serta data-data lain yang diperlukan dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control* (dalam Kotler & Keller, 2009: 143)^[1] kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat tetap. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010:154)^[2] mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198)^[3] mengidentifikasi lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi produk atau jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, dan sikap yang simpatik.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dimiliki para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelanggan akan menggunakan kelima dimensi kualitas tersebut dalam membentuk penilaiannya terhadap kualitas pelayanan yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap pelayanan. Berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan tersebut, perusahaan harus dapat menciptakan strategi dengan baik agar tidak menimbulkan kesenjangan antara apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang diharapkan pelanggan.

2.2 Harga

2.2.1 Pengertian Harga

Menurut Kotler dan Amstrong (2008: 345)^[4] harga adalah sejumlah nilai yang dibebankan atas suatu produk atau jasa yang diberikan oleh pelanggan untuk memperoleh keuntungan dari menggunakan produk atau jasa. Harga menjadi satu-satunya bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan. Harga tergantung pada kebijakan perusahaan dengan mempertimbangkan berbagai hal. Perusahaan harus selalu memantau harga yang ditetapkan oleh para pesaing agar harga yang ditentukan perusahaan tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah.

2.2.2 Indikator Harga

Harga barang atau jasa menjadi penentu bagi permintaan pasar. Harga juga dapat memengaruhi program pemasaran suatu perusahaan karena dapat menghasilkan keuntungan. Stanton (dalam Widodo, 2016: 30)^[5] menyebutkan beberapa indikator harga antara lain :

1. Keterjangkauan harga, yaitu penetapan harga yang dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan daya beli pelanggan. Pelanggan dapat menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk, yaitu penetapan harga yang dilakukan perusahaan yang disesuaikan dengan kualitas produk yang dapat diperoleh pelanggan.

3. Daya saing harga, yaitu penawaran harga yang dilakukan oleh perusahaan berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh perusahaan lain pada jenis produk yang sama.
4. Kesesuaian harga dengan manfaat, yaitu penetapan harga yang dilakukan oleh perusahaan yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh pelanggan dari produk yang dikonsumsi.

2.3 Kepuasan Pelanggan

2.3.1 Pengertian Perilaku Pelanggan

Definisi perilaku pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009: 214)^[1] adalah studi bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan menempatkan barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.

2.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009: 138-139)^[1] kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan harapannya. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Pelanggan yang merasa puas biasanya tetap setia menggunakan produk dalam waktu yang lebih lama, membeli kembali ketika perusahaan mengembangkan produknya, dan membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah melakukan pembelian di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melebihi harapan pelanggan. Kekecewaan atau ketidakpuasan muncul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (Engel, et al. dalam Tjiptono, 2011: 433)^[3]

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Sangadji & Sopiah (2013: 180-181)^[6] pelanggan yang merasa puas pada produk yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan. Dari definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan di mana harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterimanya. Pelanggan yang merasa puas akan cenderung membeli kembali produk dan juga akan memberikan penilaian yang baik tentang pelayanan perusahaan kepada orang lain.

2.3.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml (dalam Daryanto dan Setyobudi, 2014: 90)^[7] kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas pelayanan, harga, faktor situasional, dan faktor personal. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas produk yang diberikan kepada para pelanggan dalam proses penyerahan jasa. Faktor-faktor yang mendorong kepuasan adalah sebagai berikut : (Daryanto dan Setyobudi, 2014: 53-54)^[7]

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik.

2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan dan bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting.

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yang meliputi sistem, teknologi, dan manusia.

4. Faktor emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti pakaian, kosmetik, dan mobil. Faktor emosional merupakan faktor yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga dan percaya diri merupakan nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

5. Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila biaya relatif murah, nyaman, dan efisien dalam memperoleh produk atau pelayanan.

2.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011: 453-454)^[3] di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat empat konsep inti mengenai objek pengukuran, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu menanyakan secara langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka menggunakan produk atau jasa yang diberikan perusahaan.

2. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*)

Kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

3. Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*)

Kepuasan pelanggan diukur dengan cara menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan produk atau jasa perusahaan lagi.

4. Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Apabila pelanggan merasa puas maka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk ataupun jasa perusahaan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1	Muhamad Abu Rizal (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan	Kualitas Pelayanan (X1) Harga (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	1. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Ada pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan.

	Pelanggan pada Bakso H. Yatmin Bekasi Timur			3. Secara simultan, variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2	Eko Yuwananto (2011) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Bahan Bangunan Sembilan Lima di Kecamatan Gunung Pati	Kualitas Pelayanan (X1) Harga (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	1. Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko bangunan. 2. Ada pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan toko bangunan. 3. Kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3	Indah Ayu Lestari (2015) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Erha Skin Cirebon)	Harga (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	1. Adanya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di klinik Erha skin Cirebon. 2. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di klinik Erha skin Cirebon. 3. Harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pelanggan di klinik Erha skin Cirebon.
4	Meli Satriani (2018) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Jasa Pengiriman	Harga (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	1. Harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

	Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jambi			
5	Ade Syarif Maulana (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI	Kualitas Pelayanan (X1) Harga (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	1. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Adanya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. 3. Adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Sumber : Data sekunder yang diolah tahun 2021

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris (Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2007: 137)^[8]. Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010:154)^[2] mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Muhamad Abu Rizal, 2017)^[9] dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bakso H.Yatmin Bekasi Timur” membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.

2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Amstrong (2008: 345)^[4] harga adalah sejumlah nilai yang dibebankan atas suatu produk atau jasa yang diberikan oleh pelanggan untuk memperoleh keuntungan dari menggunakan produk atau jasa.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Muhamad Abu Rizal, 2017)^[9] dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bakso H.Yatmin Bekasi Timur” membuktikan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan dan harga penting dalam menjalankan sebuah usaha, pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada terjadinya

pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan, sedangkan harga merupakan hal yang menjadi pertimbangan utama dan pertama dari pelanggan sebelum membeli sebuah produk atau jasa. Dengan memerhatikan kualitas pelayanan dan harga, maka pelanggan akan puas dan cenderung membeli ulang barang yang mereka konsumsi.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Muhamad Abu Rizal, 2017)^[9] dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bakso H.Yatmin Bekasi Timur” membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Toko Kacang Bogares Ceria yang berlokasi di Jl. Pertigaan Bogares Kidul, Desa Bogares Kidul, Kec. Pangkah, Kab. Tegal.

3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret 2021 sampai dengan Juni 2021.

3.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu sebagai berikut :

1. Data Kualitatif

Data kualitatif yaitu data dalam bentuk kata-kata atau bukan bentuk angka (Suliyanto, 2005: 134)^[10]. Data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat. Data kualitatif ini meliputi hasil wawancara mengenai gambaran umum Toko Kacang Bogares Ceria.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran (Suliyanto, 2005: 134)^[10]. Data kuantitatif dalam penelitian ini meliputi data hasil kuesioner yang akan diolah dengan program SPSS terhadap pelanggan yang membeli produk di Toko Kacang Bogares Ceria.

3.4 Sumber Data

Dalam prosedur pengumpulan data untuk penelitian ini, peneliti memperoleh data-data dari sumber, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005: 55)^[11]. Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari kuesioner yang berupa tanggapan dari pelanggan Toko Kacang Bogares Ceria.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 2005: 55)^[11]. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015: 199)^[12] kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yakni kuesioner yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memberi tanda pada jawaban yang telah dipilih. Metode angket atau kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengambil

data mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarakan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian (Marzuki, 2005: 66)^[11]. Wawancara dilakukan dengan menanyakan kepada pemilik toko mengenai gambaran umum Toko Kacang Bogares Ceria.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepastakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. (Sugiyono, 2015: 140)^[12]

3.6 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 80)^[12]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sedang membeli di Toko Kacang Bogares Ceria.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2006: 131)^[13] sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel. Hal ini dikarenakan belum diketahui jumlah pasti pelanggan Toko Kacang Bogares Ceria. Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sedang membeli di Toko Kacang Bogares Ceria dan bertemu dengan peneliti pada saat dilakukan penelitian serta bersedia untuk dijadikan sebagai sumber data. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang pelanggan Kacang Bogares Ceria. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Wibisono karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Berikut rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui :

$$\begin{aligned} n &= \left[\frac{(Z_{\alpha/2})\sigma}{e} \right]^2 \\ &= \left[\frac{(1,96)(0,25)}{0,05} \right]^2 \\ &= 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ agar lebih akurat} \end{aligned}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z_{α} = nilai tabel Z

σ = Standar deviasi populasi

e = Tingkat kesalahan = 0,05

3.7 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2010: 148)^[14] instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner untuk diberi jawaban oleh responden.

1. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan indikator yang dikembangkan oleh Tjiptono (2011)^[3] yaitu : *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).
2. Variabel harga dalam penelitian ini menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Widodo (2016)^[5] yaitu : keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan daya saing harga.
3. Variabel kepuasan pelanggan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Tjiptono (2011)^[3] yaitu : *overall customer satisfaction* (kepuasan pelanggan keseluruhan), *confirmation of expectation* (konfirmasi harapan), *repurchase intent* (minat pembelian ulang), dan *willingness to recommend* (kesediaan untuk merekomendasi).

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Indikator	No item
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	1
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	2
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	3
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4
	<i>Emphaty</i> (Empati)	5
Harga	Keterjangkauan harga	6
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	7
	Kesesuaian harga dengan manfaat	8

	Daya saing harga	9
Kepuasan Pelanggan	<i>Overall customer satisfaction</i> (Kepuasan pelanggan keseluruhan)	10
	<i>Confirmation of expectation</i> (Konfirmasi harapan)	11
	<i>Repurchase intent</i> (Minat pembelian ulang)	12
	<i>Willingness to recommend</i> (Kesediaan untuk merekomendasi)	13

Sumber : Data sekunder yang diolah tahun 2021

3.8 Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat) sedangkan variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2010: 59)^[14]

a. Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan dan harga.

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi para pelanggan terkait pelayanan yang diberikan oleh Toko Kacang Bogares Ceria kepada pelanggan.

2. Harga (X_2)

Harga dalam penelitian ini adalah persepsi para pelanggan terhadap harga produk yang ditawarkan di Toko Kacang Bogares Ceria.

- b. Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah harapan pelanggan setelah membeli produk di Toko Kacang Bogares Ceria.

2. Pengukuran Variabel

Pengukuran skala yang digunakan adalah skala interval yang berupa skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang, atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert* ini jawaban untuk setiap item mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai yang sangat negatif yang berupa kata-kata (Sugiyono, 2010: 93)^[14]. Penelitian ini menggunakan lima tingkatan jawaban dengan ketentuan nilai skor sebagai berikut:

Sangat setuju	diberi skor 5
Setuju	diberi skor 4
Cukup setuju	diberi skor 3
Tidak setuju	diberi skor 2
Sangat tidak setuju	diberi skor 1

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, dan minimum. (Ghozali, 2011: 19)^[15]

3.9.2 Uji Kualitas Data

3.9.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi antar skor tiap butir pertanyaan dengan total skor setiap variabel. Setelah itu menentukan hipotesis, H_0 : skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk dan H_a : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk. Setelah mengajukan hipotesis kemudian uji dengan membandingkan r hitung (tabel *corrected item total correlation*) dengan r tabel (tabel *product moment* dengan signifikansi 0,05) untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$. Suatu kuesioner dikatakan

valid apabila r hitung dan r tabel bernilai positif. (Ghozali, 2011: 52)^[15]

3.9.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk kestabilan hasil akhir. Sehingga ketika alat ukur yang sama digunakan untuk menguji instrumen yang sama maka akan menghasilkan data yang dapat dipercaya atau reliabel. Untuk mengukur reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dapat menggunakan rumus formulasi koefisien *cronbach's alpha* (nunnally dalam Ghozali, 2011: 48)^[15]. Dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika koefisien *cronbach's alpha* $> 0,60$ maka variabel tersebut reliabel.
- b. Jika koefisien *cronbach's alpha* $< 0,60$ maka variabel tersebut tidak reliabel.

3.9.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian regresi linier berganda dapat dilakukan setelah model dari penelitian ini dinilai telah memenuhi syarat yaitu lolos dari uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik adalah suatu penelitian yang dapat menunjukkan bahwa model regresi tersebut layak atau tidak untuk dilakukan ke pengujian selanjutnya (Ghozali, 2011: 105)^[15]. Uji asumsi klasik terdiri dari:

3.9.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016: 160)^[16] uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data, dapat dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi di atas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* menghasilkan nilai signifikansi di bawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

3.9.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 139)^[17] uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran.

Menurut Ghozali (2013: 142)^[17] salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan

melakukan uji *Glejser*. Uji *Glejser* mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%.

3.9.3.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016: 103)^[16] pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, *t*-hitung akan bernilai kecil dari *t*-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *Tolerance* mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi dikarenakan $VIF=1/tolerance$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutt off* yang digunakan adalah untuk nilai *tolerance* 0,10 atau nilai VIF di atas angka 10.

3.9.3.4 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016: 107)^[16] uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan metode *Run Test*. Apabila nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

3.9.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan ketika melakukan pembelian di Toko Kacang Bogares Ceria. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut : (Ghozali, 2005: 82)^[18]

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi x₁

x₁ = Kualitas pelayanan

b₂ = Koefisien regresi x₂

$x_2 = \text{Harga}$

$e = \text{error}$

3.9.5 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini penulis menggunakan uji t dan uji F.

3.9.5.1 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1 dan X_2 (kualitas pelayanan dan harga) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005: 84)^[18]. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

H_0 : Variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

H_a : Variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005: 84)^[18] adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.9.5.2. Uji F (Simultan)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005: 84)^[18]. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan.

H_a : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Dasar pengambilan keputusannya menurut (Ghozali, 2005: 84)^[18] adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.9.6 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2011: 97)^[15] uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh semua variabel (X) secara serempak terhadap variabel dependen (Y). R^2 merupakan angka yang menunjukkan proporsi variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen, atau dapat dikatakan R^2 merupakan seluruh variabel yang berpengaruh terhadap variabel dependen, beberapa persen dipengaruhi oleh variabel independen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui karena tidak dimasukkan dalam data penelitian. Semakin besar R^2 maka semakin baik metode yang digunakan. Nilai koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Nilai koefisien korelasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kacang Bogares Ceria

Kacang Bogares Ceria merupakan usaha olahan kacang tanah kupas yang digoreng dengan media pasir khusus, berasal dari salah satu desa di Kabupaten Tegal bernama Desa Bogares. Usaha ini awalnya berpusat di Desa Bogares, namun sekarang berpusat di Desa Trayeman, dan sekarang mempunyai 3 cabang. Usaha ini merupakan usaha turun temurun dan mulai dikembangkan pada tahun 2007.

4.1.1 Sejarah Kacang Bogares Ceria

Kacang Bogares merupakan salah satu industri olahan kacang asin yang merupakan makanan khas dari Desa Bogares Kidul, Kecamatan Pangkah, Kabupaten Tegal yang pada awalnya hanya ada di Jl. Pertigaan Bogares Kidul, Desa Bogares Kidul, Kecamatan Pangkah, Kabupaten Tegal. Awalnya Usaha Kacang Bogares Ceria ini dikelola oleh ayah dari pemilik Kacang Bogares. Namun setelah ayahnya meninggal, usaha ini diteruskan oleh anaknya yang bernama Bapak Warmo pada tahun 2007 dan diberi merk “Ceria” untuk memberi ciri khas tersendiri dan memberi kesan menarik. Pada tahun 2010, Kacang Bogares Ceria membuka cabang kedua di Desa Trayeman dan membuka cabang ketiganya di tahun 2016 di Desa Kabunan.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi :

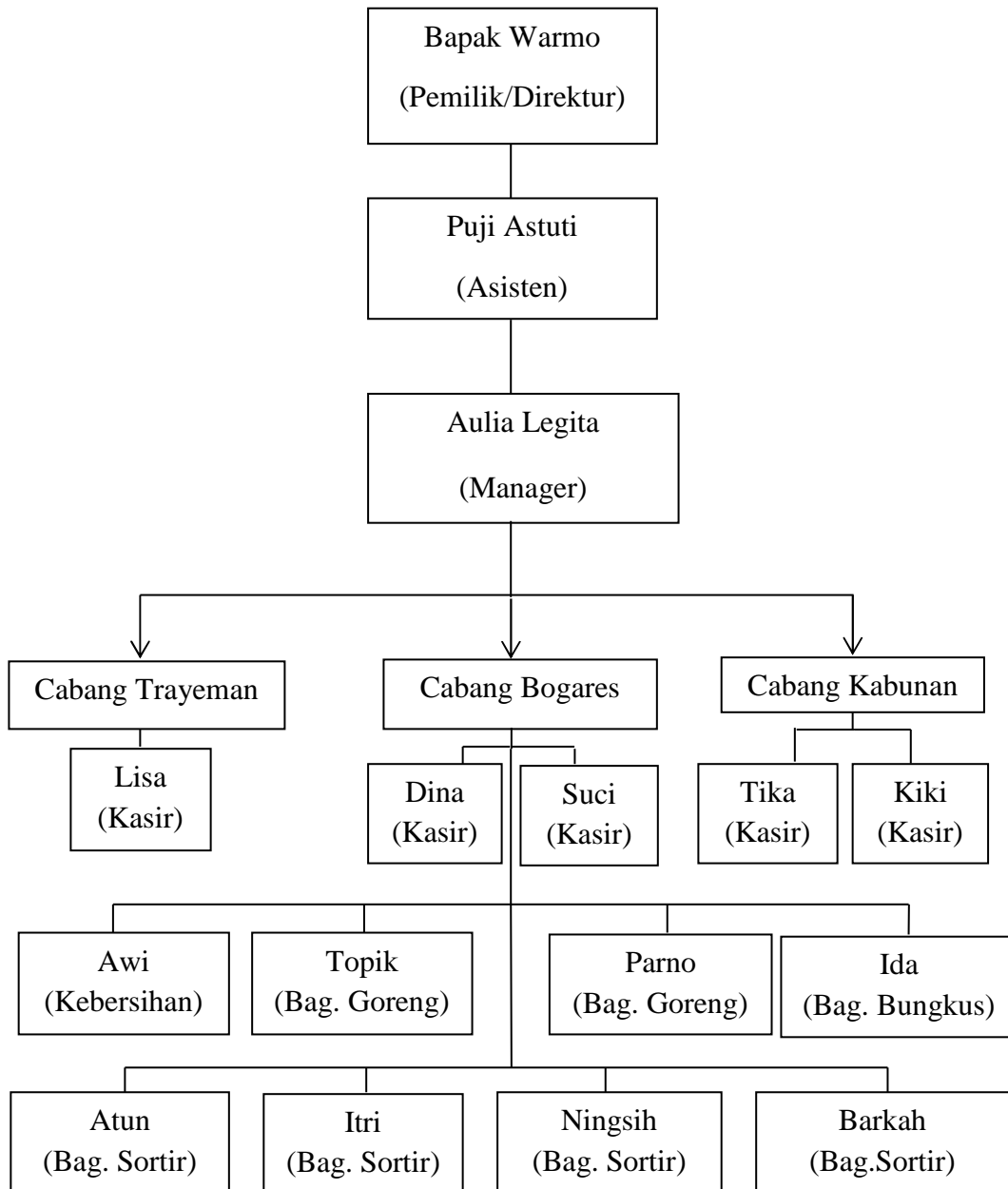
Menjadi pusat oleh-oleh khas Tegal yang dicintai oleh pelanggan

Misi :

1. Menjual produk-produk yang berkualitas, tidak mengecewakan pelanggan, dan dengan memberikan garansi.
2. Pelayanan yang bersahabat, cepat, dan tepat.
3. Penataan toko dan display produk yang bersih, rapi, dan memudahkan pembeli dalam mencari produk yang dibutuhkan.
4. Penetapan harga yang saling menguntungkan.

4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber : Struktur organisasi toko kacang bogares ceria tahun 2021

4.1.4 Tugas dan Wewenang

1. Direktur

Bertugas mengawasi, mengelola, dan bertanggung jawab terhadap pengambilan keputusan yang terkait dengan seluruh aktivitas perusahaan.

2. Asisten Manager

Bertugas membantu tugas-tugas direktur dalam pencatatan semua hal yang berkaitan dengan aktivitas perusahaan.

3. Manager

Bertugas mengatur keuangan perusahaan meliputi pencatatan pembukuan, manajemen arus kas masuk dan keluar, pembagian upah, pengadaan bahan baku, dan pengelolaan modal.

4. Kasir

Menangani transaksi penjualan dan memberikan informasi barang, memeriksa barang yang dibeli dan uang dari pembeli, mencatat transaksi penjualan setiap hari, dan memeriksa kedaluwarsa barang.

5. Bagian Kebersihan

Bertugas membersihkan seluruh area toko di cabang Bogares, Trayeman, dan Kabunan.

6. Bagian Penggorengan

Bertugas menggoreng kacang hingga matang.

7. Bagian Penyortiran

Bertugas menyortir kacang yang kualitasnya bagus, baik yang masih mentah maupun yang sudah matang.

8. Bagian Pembungkusan

Bertugas membungkus kacang yang sudah matang ke dalam kemasan 250gr dan 500gr.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Data dan Karakteristik Responden

Identitas responden adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan diri responden secara individu atau dengan kata lain keadaan sifat atau ciri khusus yang dapat memberikan karakteristik diri responden. Dalam penelitian ini identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan banyaknya kunjungan. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko Kacang Bogares Ceria yang berjumlah 100 responden. Hasil pengolahan data dapat dilihat sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
Laki-laki	43
Perempuan	57
Total	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang, sedangkan responden dengan jenis

kelamin perempuan sebanyak 57 orang. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi
15-24	21
25-34	26
35-44	25
> 45	28
Total	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang berusia 15-24 tahun sebanyak 21 orang, responden yang berusia 25-34 tahun sebanyak 26 orang, responden yang berusia 35-44 tahun sebanyak 25 orang, dan responden yang berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 28 orang. Berdasarkan karakteristik usia responden sebagian besar responden berusia > 45 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi
Pelajar/Mahasiswa	13
Karyawan	23
Wiraswasta	19
PNS	9
Ibu Rumah Tangga	25
Lainnya	11
Total	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 13 orang, karyawan sebanyak 23 orang, wiraswasta sebanyak 19 orang, PNS sebanyak 9 orang, ibu rumah tangga sebanyak 25 orang, dan lainnya sebanyak 11 orang. Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden sebagian besar responden sebagai ibu rumah tangga.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi
SD	11
SMP	12
SMA	43
Diploma	9
S1	19
S2/S3	6
Total	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 11 orang, SMP sebanyak 12 orang, SMA sebanyak 43 orang, Diploma sebanyak 9 orang, S1 sebanyak 19 orang, dan S2/S3 sebanyak 6 orang. Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir responden sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Kunjungan

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Kunjungan

Banyaknya Kunjungan	Frekuensi
1 kali	16
2-3 kali	16
> 4 kali	68
Total	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan frekuensi kunjungan 1 kali sebanyak 16 orang, 2-3 kali sebanyak 16 orang, dan lebih dari 4 kali sebanyak 68 orang. Berdasarkan karakteristik banyaknya kunjungan responden sebagian besar responden berkunjung sebanyak > 4 kali kunjungan.

4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, dan minimum. (Ghozali, 2011: 19)^[15]

Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kuantitatif Variabel Kualitas Pelayanan

		Statistics				
		pelayanan1	pelayanan2	pelayanan3	pelayanan4	pelayanan5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,74	3,52	3,43	3,11	3,36
Median		4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
Mode		4	4	4	3	3
Minimum		2	2	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	5

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

1. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel kualitas pelayanan indikator 1 sebesar 5, skor terendah 2, mean 3,74, median 4, dan modus 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel kualitas pelayanan indikator 1.
2. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel kualitas pelayanan indikator 2 sebesar 5, skor terendah 2, mean 3,52, median 4, dan modus 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel kualitas pelayanan indikator 2.
3. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel kualitas pelayanan indikator 3 sebesar 5, skor terendah 1, mean 3,43, median 4, dan modus 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel kualitas pelayanan indikator 3.

4. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel kualitas pelayanan indikator 4 sebesar 5, skor terendah 1, mean 3,11, median 3, dan modus 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah cukup setuju (skor 3) dengan variabel kualitas pelayanan indikator 4.
5. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel kualitas pelayanan indikator 5 sebesar 5, skor terendah 1, mean 3,36, median 3, dan modus 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah cukup setuju (skor 3) dengan variabel kualitas pelayanan indikator 5.

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kuantitatif Variabel Harga

		Statistics			
		harga1	harga2	harga3	harga4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,52	3,32	3,33	3,35
Median		4,00	3,00	3,00	3,00
Mode		4	3	3	3
Minimum		1	1	2	1
Maximum		5	5	5	5

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

1. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel harga indikator 1 sebesar 5, skor terendah 1, mean 3,52, median 4, dan modus 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel harga indikator 1.
2. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel harga indikator 2 sebesar 5, skor terendah 1, mean 3,32, median 3, dan modus 3.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah cukup setuju (skor 3) dengan variabel harga indikator 2.

3. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel harga indikator 3 sebesar 5, skor terendah 2, mean 3,33, median 3, dan modus 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah cukup setuju (skor 3) dengan variabel harga indikator 3.
4. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel harga indikator 4 sebesar 5, skor terendah 1, mean 3,35, median 3, dan modus 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah cukup setuju (skor 3) dengan variabel harga indikator 4.

Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kuantitatif Variabel Kepuasan Pelanggan

Statistics					
		kepuasan1	kepuasan2	kepuasan3	kepuasan4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,84	3,56	3,53	3,57
Median		4,00	4,00	3,00	4,00
Mode		4	3	3	3
Minimum		2	1	1	1
Maximum		5	5	5	5

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

1. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel kepuasan pelanggan indikator 1 sebesar 5, skor terendah 2, mean 3,84, median 4, dan modus 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah setuju (skor 4) dengan variabel kepuasan pelanggan indikator 1.

2. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel kepuasan pelanggan indikator 2 sebesar 5, skor terendah 1, mean 3,56, median 4, dan modus 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah cukup setuju (skor 3) dengan variabel kepuasan pelanggan indikator 2.
3. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel kepuasan pelanggan indikator 3 sebesar 5, skor terendah 1, mean 3,53, median 3, dan modus 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah cukup setuju (skor 3) dengan variabel kepuasan pelanggan indikator 3.
4. Berdasarkan tabel di atas diperoleh skor tertinggi dari variabel kepuasan pelanggan indikator 4 sebesar 5, skor terendah 1, mean 3,57, median 4, dan modus 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi sebagian besar responden adalah cukup setuju (skor 3) dengan variabel kepuasan pelanggan indikator 4.

4.2.3 Uji Kualitas Data

4.2.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya tiap indikator pada suatu kuesioner. Jumlah item pernyataan dalam variabel ini menggunakan 13 butir pernyataan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara tingkat signifikansi dari hasil korelasi setiap indikator dengan total indikator, apabila nilai *Sig.*

< 0,05 maka variabel tersebut valid. Hasil uji validitas menggunakan *Pearson Correlation* ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Nilai Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
Harga	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi masing-masing indikator (pernyataan) yaitu kualitas pelayanan 1-5 dan harga 1-4 terhadap kepuasan pelanggan 1-5 menunjukkan nilai *sig. (2-tailed)* atau nilai signifikansi seluruh

indikator lebih kecil dari *alpha* 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel di atas dinyatakan valid.

4.2.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* $>$ 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* $<$ 0,60. Hasil uji reliabilitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,932	Reliabel
Harga	0,939	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,907	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dapat diandalkan (reliabel) karena nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

4.2.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Suatu data berdistribusi normal jika nilai *Asym. Sig (2-tailed)* lebih besar dari *alpha* 0,05. Hasil uji normalitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98984745
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,053
	Negative	-,062
Test Statistic		,062
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Asym. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varian dari variabel pada model regresi sama atau tidak. Yang diharapkan adalah variasi dari variabelnya sama (homoskedastisitas). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Glejser* dilakukan dengan melihat masing-masing variabel independen memiliki nilai *sig.* lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 (dengan dependen yang sudah ditransform) maka model regresi tidak terkena gejala heteroskedastisitas (varian data homogen). Hasil uji heteroskedastisitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,539	,372		4,132	,000
	kualitas_pelayanan	,011	,050	,053	,219	,827
	Harga	-,025	,056	-,107	-,443	,659

a. Dependent Variable: abres

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,827 lebih besar dari *alpha* 0,05 dan nilai signifikansi pada variabel harga sebesar 0,659 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 sehingga variabel kualitas pelayanan dan harga dalam penelitian ini tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

4.2.4.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Hasil yang diharapkan dalam pengujian multikolinearitas adalah tidak terjadinya korelasi antar variabel independen. Pengujian dapat diketahui melalui nilai *Tolerance Value* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,176	5,670	Tidak terjadi multikolinearitas
Harga (X2)	0,176	5,670	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* pada variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 0,176 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF sebesar 5,670 lebih kecil dari 10.

4.2.4.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 atau pada periode sebelumnya. Pengujian dilakukan dengan

menggunakan uji *run test*. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi. Hasil uji autokorelasi ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-,06022
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	52
Z	,201
Asymp. Sig. (2-tailed)	,841
a. Median	

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,841 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi.

4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji analisis regresi linier berganda ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,818	,678		5,632	,000
	kualitas_pelayanan	,346	,091	,464	3,806	,000
	Harga	,351	,102	,420	3,447	,001

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 3,818 + 0,346X_1 + 0,351X_2$$

1. Nilai konstanta sebesar 3,818 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dan harga sebesar 0 satuan maka kepuasan pelanggan sebesar 3,818 satuan.
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,346 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,346 satuan.
3. Nilai koefisien regresi sebesar 0,351 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel harga (X_2) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,351 satuan.

4.2.6 Uji Hipotesis

4.2.6.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial atau individu variabel independen terhadap variabel dependen.

Analisis hasil uji t dilakukan sebanyak jumlah variabel

independen yang digunakan dalam pengujian. Pengujian dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila nilai *sig.* variabel independen lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai *sig.* variabel independen lebih besar dari *alpha* 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil uji t ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.16 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,818	,678		5,632	,000
	kualitas_pelayanan	,346	,091	,464	3,806	,000
	Harga	,351	,102	,420	3,447	,001

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dengan melihat nilai t_{hitung} dan menggunakan angka signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan sebesar $3,806 > t_{tabel} 1,661$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
2. Nilai t_{hitung} pada variabel harga sebesar $3,447 > t_{tabel} 1,661$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan.
3. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
4. Nilai signifikansi variabel harga sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan.

4.2.6.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel}

Apabila nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila nilai *sig.* variabel independen lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai *sig.* variabel independen lebih besar dari *alpha* 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.17 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	815,095	2	407,548	142,251	,000 ^b
	Residual	277,905	97	2,865		
	Total	1093,000	99			
a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan						
b. Predictors: (Constant), harga, kualitas_pelayanan						

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dengan melihat nilai F_{hitung} dan menggunakan angka signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai F_{hitung} sebesar $142,251 > F_{tabel}$ 3,09 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel kepuasan pelanggan.
2. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel kepuasan pelanggan.

4.2.7 Uji Koefisien Determinasi (Adj R²)

Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen) yang ditunjukkan dengan persentase, semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel independennya. Hasil uji koefisien determinasi ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 ^a	,746	,740	1,693
a. Predictors: (Constant), harga, kualitas_pelayanan				

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi (*Adj R²*) sebesar 0,740. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 74% sedangkan sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh variabel lainnya.

4.3 Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t dalam tabel 4.16 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,806 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,661 dan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil analisis, pelayanan yang diberikan Toko Kacang Bogares Ceria termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya fasilitas dan perlengkapan yang baik dan memadai, karyawan sigap dalam

melayani pelanggan, karyawan tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh pelanggan, karyawan tidak pernah lupa memberikan struk pembelian kepada pelanggan, dan karyawan melayani pelanggan dengan ramah.

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggap variabel kualitas pelayanan penting dan perlu diperhatikan sebelum membeli produk di Toko Kacang Bogares Ceria. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t dalam tabel 4.16 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,447 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi harga sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara harga terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil analisis, harga yang diberikan Toko Kacang Bogares Ceria termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari harga produk yang ditawarkan bervariasi dan terjangkau oleh pelanggan, harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan, harga yang

ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, dan harga yang ditawarkan relatif murah dibandingkan dengan toko lain.

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggap variabel harga penting dan perlu diperhatikan sebelum membeli produk di Toko Kacang Bogares Ceria. Semakin baik harga yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji F dalam tabel 4.17 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 142,251 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama atau simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 74% sedangkan sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,346, nilai t_{hitung} sebesar 3,806 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,351, nilai t_{hitung} sebesar 3,447 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik harga yang ditawarkan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0,740 atau 74%, nilai F_{hitung} sebesar 142,251 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 74% sedangkan sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Toko Kacang Bogares Ceria tetap memerhatikan kualitas pelayanan yang ada seperti lebih sabar dalam menghadapi pelanggan ketika sedang memilih barang, lebih cepat dan lebih teliti dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan senang dengan pelayanan yang ada, menambah persediaan stiker yang menunjukkan oleh-oleh khas Tegal sehingga pelanggan yang datang dari luar kota tidak kecewa dengan pelayanan yang ada, menyediakan mesin EDC agar pelanggan yang tidak membawa uang tunai bisa menggunakan kartu debit atau kredit sehingga pelanggan tidak perlu keluar untuk mencari atm, dan menambah persediaan produk ketika persediaan produk sudah mulai menipis.

2. Sebaiknya Toko Kacang Bogares Ceria tetap memerhatikan harga yang ditetapkan karena harga yang terjangkau menjadi salah satu hal yang dapat menarik perhatian pelanggan dan sesekali memberikan diskon kepada pelanggan yang sering membeli di Toko Kacang Bogares Ceria agar pelanggan merasa senang dan lebih sering berkunjung ke Toko Kacang Bogares Ceria.
3. Sebaiknya Toko Kacang Bogares Ceria tetap mempertahankan kepuasan pelanggan dan terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memerhatikan kualitas pelayanan dan harga di Toko Kacang Bogares Ceria.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- [2] Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Jilid II*. Jakarta: Erlangga.
- [3] Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- [4] Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- [5] Widodo, T. (2016). *Pengaruh Brand Image, Atribut Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario di Kulon Progo. Skripsi*. Universitas Yogyakarta, Yogyakarta.
- [6] Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsume*. Yogyakarta: Andi.
- [7] Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- [8] Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- [9] Rizal, M. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bakso H.Yatmin Bekasi Timur*, Jurnal Manajemen STIE Pelita Bangsa, Bekasi.
- [10] Suliyanto. (2005). *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [11] Marzuki. (2005). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia.
- [12] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [13] Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [14] Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- [15]Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20,00*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [16]Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [17]Ghozali, I. (2013). *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [18]Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO KACANG BOGARES CERIA
(Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa Politeknik Harapan Bersama Prodi D3
Akuntansi)

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : 15-24 25-34 35-44 >45

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Karyawan Wiraswasta
 PNS Ibu Rumah Tangga Lainnya

Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA
 Diploma S1 S2/S3

Banyaknya Kunjungan : 1x 2-3x >4x

2. PETUNJUK PENGISIAN DAFTAR PERTANYAAN

- a. Pilihlah jawaban pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan sikap anda dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.
- b. Anda dapat memberikan tanda *check* (✓) pada salah satu jawaban **SS**, **S**, **CS**, **TS**, dan **STS** pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

SS (Sangat Setuju)
S (Setuju)
CS (Cukup Setuju)
TS (Tidak Setuju)
STS (Sangat Tidak Setuju)

I. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
<i>Tangibles (Bukti Langsung)</i>						
1	Tersedianya fasilitas dan perlengkapan yang baik dan memadai					
<i>Reliability (Kehandalan)</i>						
2	Karyawan sigap dalam melayani pelanggan					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
3	Karyawan tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh pelanggan					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
4	Karyawan tidak pernah lupa memberikan struck pembelian kepada pelanggan					
<i>Emphaty (Empati)</i>						
5	Karyawan melayani pelanggan dengan ramah					

(Nela Devitasari 2020, Ayu Sri Devi 2020)

II. VARIABEL HARGA

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
Keterjangkauan Harga						
6	Harga produk yang ditawarkan bervariasi dan terjangkau oleh pelanggan					
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk						
7	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan					
Kesesuaian Harga dengan Manfaat						
8	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan					
Daya Saing Harga						
9	Harga yang ditawarkan relatif murah dibandingkan dengan toko lain					

(Nela Devitasari 2020, Eko Yuwananto 2011)

III. VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
		SS	S	CS	TS	STS
<i>Overall Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan Keseluruhan)</i>						
10	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau					
<i>Confirmation of Expectation (Konfirmasi Harapan)</i>						
11	Kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan harapan pelanggan					
<i>Repurchase Intent (Minat Pembelian Ulang)</i>						
12	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena kualitas pelayanan yang memuaskan dan harga yang terjangkau					
<i>Willingness to Recommend (Kesiediaan untuk Merekomendasi)</i>						
13	Saya bersedia untuk merekomendasikan Toko Kacang Bogares Ceria kepada orang lain					

(Meli Satriani 2018, Rina Sukmawati 2017)

Lampiran 2 Data Deskripsi Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Banyaknya Kunjungan
1	Sofi	Perempuan	>45	IRT	SD	>4x
2	Agus	Laki-laki	35-44	PNS	S2/S3	2-3x
3	Sulistiyani	Perempuan	>45	IRT	SMP	>4x
4	Isrofi	Laki-laki	35-44	Karyawan	SD	2-3x
5	Endang	Perempuan	35-44	IRT	SMA	>4x
6	Sopiatun	Perempuan	>45	Lainnya	S1	>4x
7	Rike	Perempuan	25-34	IRT	SMA	>4x
8	Windy	Perempuan	15-24	Lainnya	SMA	1x
9	Warno	Laki-laki	>45	Wiraswasta	SMP	>4x
10	.Rusmono	Laki-laki	>45	PNS	SMA	>4x
11	Indah	Perempuan	25-34	IRT	S1	>4x
12	Ikhtatun	Perempuan	15-24	Pelajar	SMA	2-3x
13	Ike N	Perempuan	25-34	IRT	Diploma	>4x
14	Yultiarti	Perempuan	>45	Karyawan	S1	>4x
15	Reyhan	Laki-laki	15-24	Pelajar	S1	>4x
16	Sapuroh	Perempuan	25-34	IRT	Diploma	>4x
17	Ulwan	Laki-laki	15-24	Pelajar	SMP	>4x
18	Dinda	Perempuan	15-24	Pelajar	SMA	>4x
19	Eliska	Perempuan	35-44	IRT	SMA	>4x
20	Pardiyo	Laki-laki	>45	PNS	S1	>4x
21	Sandy	Laki-laki	25-34	Karyawan	S1	2-3x
22	Chafif	Laki-laki	15-24	Karyawan	SMA	>4x
23	Amalia	Perempuan	25-34	IRT	S1	>4x
24	Hery	Laki-laki	34-44	Karyawan	S2/S3	2-3x
25	Gupron	Laki-laki	25-34	Wiraswasta	SD	1x
26	Edi	Laki-laki	>45	Wiraswasta	S1	>4x
27	Yuni	Perempuan	23-34	Wiraswasta	SMA	>4x
28	Ahmad	Laki-laki	25-34	Karyawan	SMA	1x
29	Tika	Perempuan	15-24	Lainnya	SMA	>4x
30	Anggun	Perempuan	15-24	Lainnya	SMA	2-3x
31	Mega	Perempuan	15-24	Karyawan	S1	1x
32	Atik	Perempuan	35-44	PNS	S1	>4x
33	Ida	Perempuan	35-44	PNS	S1	>4x
34	Gita	Perempuan	25-34	Karyawan	Diploma	>4x
35	Sinta	Perempuan	35-44	IRT	SMA	1x
36	Dina	Perempuan	15-24	Karyawan	SMA	>4x

37	Heri	Perempuan	>45	PNS	S2/S3	>4x
38	Taruno	Laki-laki	>45	Wiraswasta	SMP	>4x
39	Afifah	Perempuan	>45	IRT	SD	1x
40	Suci	Perempuan	35-44	Karyawan	SMP	>4x
41	M.Safar	Laki-laki	25-34	Wiraswasta	SMP	1x
42	Zaki	Laki-laki	25-34	Pelajar	SMA	1x
43	Yuli	Perempuan	25-34	Wiraswasta	SMP	1x
44	Karyono	Laki-laki	35-44	Lainnya	SD	>4x
45	Dwi	Perempuan	15-24	Karyawan	SMA	>4x
46	Anfianti	Perempuan	35-44	Karyawan	S1	>4x
47	Edi	Laki-laki	>45	Wiraswasta	Diploma	>4x
48	Wasir	Laki-laki	35-44	Karyawan	SMA	>4x
49	Septi	Perempuan	25-34	Karyawan	SMA	>4x
50	Andayani	Perempuan	>45	IRT	SD	>4x
51	Marlena	Perempuan	35-44	Wiraswasta	Diploma	>4x
52	Baeti	Perempuan	35-44	IRT	SMA	>4x
53	Riyanto	Laki-laki	>45	Wiraswasta	S1	>4x
54	Ani	Perempuan	35-44	IRT	SMA	>4x
55	Dwi S	Perempuan	>45	Lainnya	S1	1x
56	Fitri	Perempuan	35-44	Wiraswasta	S1	>4x
57	Dina	Perempuan	35-44	Lainnya	S1	>4x
58	Ikhsan	Laki-laki	25-34	Wiraswasta	SMA	>4x
59	Falah	Perempuan	15-24	Pelajar	SMP	2-3x
60	Tonirah	Perempuan	>45	Lainnya	SMA	>4x
61	Khofiyah	Perempuan	>45	IRT	SD	2-3x
62	Dargo	Laki-laki	35-44	Wiraswasta	SMA	>4x
63	N. Pati	Perempuan	35-44	IRT	S1	>4x
64	Edi	Laki-laki	35-44	Wiraswasta	Diploma	>4x
65	Indrawati	Perempuan	>45	IRT	SMA	>4x
66	Harun	Laki-laki	>45	Lainnya	SMA	>4x
67	Rista	Perempuan	15-24	Wiraswasta	SMA	2-3x
68	Hendris	Laki-laki	25-34	Wiraswasta	SMA	>4x
69	Suprpto	Laki-laki	>45	Lainnya	SMA	>4x
70	Parti	Perempuan	>45	IRT	SMA	>4x
71	Rokhimah	Perempuan	>45	IRT	SD	>4x
72	Apri	Laki-laki	15-24	Pelajar	SMA	1x
73	Nita	Perempuan	25-34	Karyawan	SMP	>4x
74	Suroyo	Laki-laki	>45	PNS	SMA	2-3x
75	M. Arif	Laki-laki	15-24	Pelajar	SMA	>4x

76	Teguh	Laki-laki	35-44	Wiraswasta	SMA	2-3x
77	Didit	Laki-laki	>45	Karyawan	Diploma	>4x
78	Yani	Perempuan	35-44	IRT	SMA	>4x
79	Diki	Laki-laki	15-24	Pelajar	SMP	>4x
80	Suratmi	Perempuan	>45	IRT	SD	>4x
81	Solicha	Perempuan	35-44	Wiraswasta	Diploma	>4x
82	Muntako	Laki-laki	35-44	Karyawan	SMA	2-3x
83	Ahmad	Laki-laki	>45	Lainnya	SMP	>4x
84	Bayu	Laki-laki	35-44	PNS	S2/S3	>4x
85	Karyadi	Laki-laki	35-44	Lainnya	S1	>4x
86	Wahyu	Laki-laki	15-24	Lainnya	SMA	>4x
87	Salma	Perempuan	15-24	Pelajar	S1	>4x
88	Angga	Laki-laki	25-34	Karyawan	SMA	1x
89	Farda	Perempuan	25-34	IRT	Diploma	1x
90	Fathin	Perempuan	15-34	Pelajar	SMA	1x
91	Dimas	Laki-laki	25-34	Karyawan	SMA	2-3x
92	Yuli	Perempuan	>45	IRT	SD	>4x
93	Akhyar	Laki-laki	15-24	Pelajar	S1	1x
94	Herawati	Perempuan	>45	IRT	SD	>4x
95	Rudi	Laki-laki	25-34	Karyawan	SMA	2-3x
96	Rina	Perempuan	35-44	IRT	SMA	>4x
97	Aji	Laki-laki	25-34	Karyawan	SMA	>4x
98	Ananda	Perempuan	25-34	Karyawan	SMA	2-3x
99	Aeni	Perempuan	25-34	Karyawan	SMA	>4x
100	Andika	Laki-laki	25-34	Wiraswasta	SMA	>4x

Lampiran 3 Data Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Banyaknya Kunjungan
1	2	4	5	1	3
2	1	3	4	6	2
3	2	4	5	2	3
4	1	3	2	1	2
5	2	3	5	3	3
6	2	4	6	5	3
7	2	2	5	3	1
8	2	1	6	3	1
9	1	4	3	2	3
10	2	4	2	3	3
11	2	2	5	5	3
12	2	1	1	3	2
13	2	2	5	4	3
14	2	4	2	5	3
15	1	1	1	5	3
16	2	2	5	4	3
17	1	1	1	2	2
18	2	1	1	3	3
19	2	3	5	3	3
20	1	4	4	5	3
21	1	2	3	5	2
22	1	1	2	3	3
23	2	2	5	5	3
24	1	3	2	6	2
25	1	2	3	1	1
26	1	4	3	5	3
27	2	2	3	3	3
28	1	2	2	3	1
29	2	1	6	3	3
30	2	1	6	3	2
31	2	1	2	5	1
32	2	3	4	5	3
33	2	3	4	5	3
34	2	2	2	4	3
35	2	3	5	3	1
36	2	1	2	3	3

37	2	4	4	6	3
38	1	4	3	2	3
39	2	4	5	1	1
40	2	3	2	2	3
41	1	2	3	2	1
42	1	1	1	3	1
43	2	2	3	2	1
44	1	3	6	1	3
45	2	1	2	3	3
46	2	3	2	5	3
47	1	4	3	4	3
48	1	3	2	3	3
49	2	2	2	3	3
50	2	4	5	1	3
51	2	3	3	4	3
52	2	2	5	3	3
53	1	4	4	5	3
54	2	3	5	3	3
55	2	4	6	5	1
56	2	3	3	5	3
57	2	3	6	5	3
58	1	2	3	6	3
59	2	1	1	2	2
60	2	4	6	3	3
61	2	4	5	1	2
62	1	3	3	3	3
63	1	3	5	5	3
64	1	3	3	4	3
65	2	4	5	3	3
66	1	4	4	3	3
67	2	1	3	3	2
68	1	2	3	6	3
69	1	4	6	3	3
70	2	4	5	3	3
71	2	4	5	1	3
72	1	1	1	3	1
73	2	2	2	2	3
74	1	4	4	3	2
75	1	1	1	3	3

76	1	3	3	3	2
77	1	4	2	4	3
78	2	3	5	3	3
79	1	1	1	2	3
80	2	4	5	1	3
81	2	3	3	4	3
82	1	2	2	3	2
83	1	4	6	2	3
84	1	3	4	6	3
85	1	3	6	5	3
86	1	1	1	3	3
87	2	1	1	2	3
88	1	2	2	3	1
89	2	2	5	4	1
90	2	1	1	3	1
91	1	2	2	3	2
92	2	4	5	1	3
93	1	1	1	5	1
94	2	4	5	1	3
95	1	2	2	3	2
96	2	3	5	3	3
97	1	2	2	3	3
98	2	2	2	3	2
99	2	2	2	3	3
100	1	2	3	3	3

Lampiran 4 Tabulasi Data

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pelayanan 1	Pelayanan 2	Pelayanan 3	Pelayanan 4	Pelayanan 5	Total
1	4	4	4	3	4	19
2	4	4	4	4	4	20
3	5	3	4	4	4	20
4	5	5	5	4	5	24
5	3	3	3	3	3	15
6	4	4	5	4	4	21
7	2	3	2	2	3	12
8	3	3	4	3	3	16
9	2	2	2	2	2	10
10	2	2	2	2	2	10
11	2	2	2	2	3	11
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	4	3	4	17
14	4	4	5	4	5	22
15	3	2	2	2	2	11
16	4	4	4	3	4	19
17	2	2	2	1	1	8
18	2	2	2	2	2	10
19	4	4	4	3	4	19
20	5	4	4	4	4	21
21	4	4	5	4	4	21
22	4	3	3	2	3	15
23	4	4	5	3	3	19
24	5	5	5	4	5	24
25	4	4	3	3	3	17
26	5	4	5	4	5	23
27	4	4	4	3	4	19
28	4	3	3	3	3	16
29	5	5	5	4	5	24
30	5	5	5	4	5	24
31	4	3	3	2	3	15
32	4	4	3	3	4	18
33	4	4	3	4	3	18
34	4	4	4	3	4	19

35	5	5	5	4	3	22
36	4	4	3	2	3	16
37	4	3	2	4	3	16
38	4	4	4	2	3	17
39	3	2	2	2	2	11
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	3	4	19
42	5	5	4	5	4	23
43	5	5	4	5	5	24
44	4	4	4	2	3	17
45	5	5	5	4	5	24
46	4	4	3	3	4	18
47	4	3	3	2	2	14
48	3	3	3	2	3	14
49	3	2	2	3	3	13
50	3	4	2	1	4	14
51	3	3	3	2	3	14
52	5	5	5	4	4	23
53	2	2	2	2	2	10
54	3	3	2	3	3	14
55	4	3	3	3	4	17
56	3	3	2	2	2	12
57	5	4	4	3	3	19
58	5	4	5	5	4	23
59	4	5	5	5	4	23
60	4	3	4	2	3	16
61	3	3	2	2	3	13
62	4	4	4	3	3	18
63	5	4	4	4	5	22
64	2	2	2	3	2	11
65	2	2	3	2	2	11
66	5	4	5	4	4	22
67	3	2	2	3	3	13
68	2	2	2	2	2	10
69	3	4	4	4	3	18
70	3	3	4	3	3	16
71	5	5	4	4	4	22
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	3	3	3	17

74	2	2	2	1	1	8
75	2	3	2	2	2	11
76	5	5	5	4	5	24
77	4	4	3	3	3	17
78	4	4	4	4	2	18
79	4	3	4	3	3	17
80	5	5	5	4	4	23
81	4	3	2	4	3	16
82	4	4	4	3	3	18
83	5	5	5	4	5	24
84	5	4	4	5	4	22
85	2	3	2	2	3	12
86	4	4	4	4	4	20
87	3	2	2	2	4	13
88	3	3	3	3	3	15
89	4	4	3	2	3	16
90	3	2	2	2	3	12
91	4	3	1	3	2	13
92	2	2	2	2	2	10
93	4	3	4	4	4	19
94	5	4	4	5	4	22
95	2	2	2	3	3	12
96	5	4	4	4	4	21
97	3	3	2	3	2	13
98	5	5	4	5	5	24
99	4	4	5	3	3	19
100	3	3	3	2	3	14

2. Variabel Harga

No	Harga1	Harga2	Harga3	Harga4	Total
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	5	5	5	5	20
5	4	3	3	4	14
6	4	4	4	5	17
7	3	2	2	3	10
8	3	3	4	4	14
9	2	1	2	2	7
10	2	2	2	3	9
11	4	3	3	3	13
12	4	5	4	4	17
13	4	3	4	4	15
14	5	4	5	5	19
15	2	2	2	2	8
16	4	3	3	4	14
17	2	1	2	2	7
18	3	2	2	2	9
19	3	3	4	3	13
20	4	5	4	4	17
21	4	4	3	3	14
22	2	3	2	3	10
23	4	3	4	4	15
24	5	5	5	4	19
25	3	3	3	3	12
26	5	5	5	5	20
27	4	4	4	4	16
28	4	3	3	4	14
29	5	5	4	4	18
30	5	5	5	5	20
31	2	3	2	3	10
32	3	3	3	3	12
33	5	5	5	5	20
34	4	3	3	4	14
35	5	5	4	4	18
36	4	4	2	3	13
37	5	4	4	3	16

38	4	4	3	3	14
39	1	2	2	2	7
40	4	5	4	4	17
41	4	4	4	3	15
42	5	5	5	5	20
43	5	5	5	5	20
44	4	3	3	3	13
45	5	5	4	4	18
46	4	3	3	3	13
47	3	3	3	2	11
48	3	2	2	2	9
49	3	2	3	3	11
50	2	3	3	3	11
51	3	3	3	3	12
52	5	5	5	4	19
53	2	1	2	2	7
54	2	2	2	3	9
55	4	3	3	4	14
56	2	2	3	2	9
57	3	3	3	3	12
58	5	4	3	3	15
59	4	5	5	4	18
60	4	3	4	3	14
61	3	2	2	2	9
62	4	4	4	4	16
63	4	4	5	4	17
64	1	2	2	2	7
65	2	2	2	2	8
66	4	4	4	4	16
67	3	3	3	3	12
68	2	2	2	2	8
69	3	3	3	4	13
70	4	3	3	3	13
71	5	5	5	5	20
72	5	4	4	4	17
73	4	3	3	3	13
74	2	2	2	2	8
75	2	2	2	2	8
76	5	5	5	4	19

77	4	2	3	4	13
78	5	5	4	5	19
79	3	4	3	3	13
80	5	5	4	5	19
81	3	3	4	3	13
82	4	3	3	4	14
83	5	5	5	5	20
84	5	2	4	5	16
85	2	2	2	2	8
86	3	4	4	3	14
87	2	2	2	1	7
88	2	3	2	3	10
89	3	2	3	3	11
90	2	3	3	2	10
91	2	2	2	2	8
92	3	2	2	1	8
93	3	4	4	4	15
94	5	4	4	3	16
95	2	3	3	3	11
96	4	4	4	4	16
97	1	2	2	2	7
98	5	5	5	5	20
99	4	3	4	3	14
100	3	2	2	3	10

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Kepuasan1	Kepuasan2	Kepuasan3	Kepuasan4	Total
1	4	3	4	4	15
2	5	5	5	4	19
3	3	4	3	3	13
4	5	5	5	5	20
5	4	3	3	4	14
6	5	5	5	4	19
7	3	2	3	3	11
8	3	3	4	4	14
9	3	2	2	2	9
10	3	3	3	3	12
11	4	3	5	3	15
12	5	4	5	5	19
13	4	4	4	3	15
14	5	5	4	5	19
15	3	2	2	3	10
16	5	4	4	4	17
17	3	3	2	2	10
18	3	2	2	3	10
19	3	3	3	3	12
20	5	5	4	4	18
21	5	4	4	4	17
22	4	4	3	4	15
23	4	4	3	3	14
24	5	5	5	5	20
25	3	3	3	3	12
26	5	5	5	5	20
27	4	4	3	4	15
28	4	4	3	4	15
29	5	5	4	5	19
30	5	5	5	4	19
31	3	2	3	3	11
32	3	4	3	3	13
33	5	5	4	5	19
34	4	4	4	4	16
35	5	4	5	4	18
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	5	14

38	4	3	3	4	14
39	3	2	3	2	10
40	5	5	5	4	19
41	4	5	5	4	18
42	5	5	5	5	20
43	5	5	5	5	20
44	4	4	3	3	14
45	5	5	5	4	19
46	4	4	2	3	13
47	4	3	3	3	13
48	3	3	2	2	10
49	4	3	3	3	13
50	3	3	4	3	13
51	3	3	3	3	12
52	5	5	5	5	20
53	3	3	2	2	10
54	4	3	4	3	14
55	4	3	4	3	14
56	3	3	3	2	11
57	5	4	5	4	18
58	4	4	5	4	17
59	5	4	5	5	19
60	4	3	3	4	14
61	4	3	4	3	14
62	4	4	3	3	14
63	4	4	4	4	16
64	2	2	2	2	8
65	3	3	2	3	11
66	5	4	5	4	18
67	2	2	3	3	10
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	4	13
70	4	4	3	4	15
71	4	4	4	5	17
72	4	4	3	4	15
73	3	4	3	3	13
74	2	1	1	1	5
75	2	3	2	3	10
76	4	4	4	5	17

77	4	4	2	3	13
78	4	3	4	4	15
79	3	2	3	3	11
80	5	5	5	5	20
81	2	3	2	3	10
82	3	3	4	4	14
83	4	4	4	5	17
84	5	4	5	5	19
85	2	2	2	2	8
86	4	4	4	3	15
87	4	4	2	3	13
88	3	3	3	3	12
89	3	3	4	3	13
90	3	3	3	3	12
91	4	3	3	2	12
92	4	3	2	2	11
93	4	3	3	4	14
94	5	4	4	3	16
95	4	3	3	4	14
96	4	3	4	4	15
97	4	4	3	3	14
98	4	4	4	5	17
99	3	3	4	3	13
100	4	3	4	4	15

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations							
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1
X1_1	Pearson Correlation	1	,835**	,762**	,737**	,737**	,915**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1_2	Pearson Correlation	,835**	1	,802**	,682**	,739**	,912**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1_3	Pearson Correlation	,762**	,802**	1	,669**	,715**	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1_4	Pearson Correlation	,737**	,682**	,669**	1	,689**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1_5	Pearson Correlation	,737**	,739**	,715**	,689**	1	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,915**	,912**	,895**	,849**	,871**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Variabel Harga

Correlations						
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5
X2_1	Pearson Correlation	1	,784**	,801**	,788**	,919**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	,784**	1	,838**	,759**	,921**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	,801**	,838**	1	,815**	,935**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2_4	Pearson Correlation	,788**	,759**	,815**	1	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,919**	,921**	,935**	,908**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations						
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y
Y_1	Pearson Correlation	1	,800**	,743**	,682**	,905**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	,800**	1	,668**	,679**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	,743**	,668**	1	,708**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	,682**	,679**	,708**	1	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,905**	,884**	,887**	,867**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,932	,933	5

2. Variabel Harga

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,939	,940	4

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,907	,909	4

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N	100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98984745
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,053
	Negative	-,062
Test Statistic		,062
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,539	,372		4,132	,000
	kualitas_pelayanan	,011	,050	,053	,219	,827
	Harga	-,025	,056	-,107	-,443	,659
a. Dependent Variable: abres						

Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,818	,678		5,632	,000		
	X1	,346	,091	,464	3,806	,000	,176	5,670
	X2	,351	,102	,420	3,447	,001	,176	5,670

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Lampiran 10 Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-,06022
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	52
Z	,201
Asymp. Sig. (2-tailed)	,841
a. Median	

Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,818	,678		5,632	,000
	kualitas_pelayanan	,346	,091	,464	3,806	,000
	Harga	,351	,102	,420	3,447	,001

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Lampiran 12 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,818	,678		5,632	,000
	kualitas_pelayanan	,346	,091	,464	3,806	,000
	Harga	,351	,102	,420	3,447	,001

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Lampiran 13 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	815,095	2	407,548	142,251	,000 ^b
	Residual	277,905	97	2,865		
	Total	1093,000	99			

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

b. Predictors: (Constant), harga, kualitas_pelayanan

Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 ^a	,746	,740	1,693

a. Predictors: (Constant), harga, kualitas_pelayanan

Lampiran 15 Tabel T

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013

Lampiran 16 Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05										
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92

SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bahri Kamal, SE, MM
NIPY : 05.015.218
Jabatan : Dosen Pembimbing I

Dengan ini menyatakan bersedia untuk membimbing Tugas Akhir Mahasiswa berikut:

Nama : Nabila Futikhaturrisqo
NIM : 18030239
Prodi : D3 Akuntansi

Usulan Judul TA :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria

Kesediaan membimbing tersebut termasuk di dalamnya adalah kesediaan untuk menyediakan waktu minimal dua kali perminggu untuk membimbing, yaitu :

1. Hari : Senin-Jumat
Waktu : 08.00-16.00 WIB
Tempat : Politeknik Harapan Bersama
2. Hari : Sabtu-Minggu
Waktu : 08.00-11.00 WIB
Tempat : Di rumah

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar maklum.

Tegal, Maret 2021
Calon Pembimbing



Bahri Kamal, SE, MM
NIPY 05.015.218

SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Sulistyowati, SE, CAAT
NIPY : 12.013.162
Jabatan : Dosen Pembimbing 2

Dengan ini menyatakan bersedia untuk membimbing Tugas Akhir Mahasiswa berikut :

Nama : Nabila Futikhaturrisqo
NIM : 18030239
Prodi : D3 Akuntansi
Judul TA : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di toko Kacang Bogares Ceria

Kesediaan membimbing tersebut termasuk di dalamnya adalah kesediaan untuk menyediakan waktu minimal dua kali perminggu untuk membimbing, yaitu :

1. Hari : Senin
Waktu : 09.00-12.00 WIB
Tempat : Politeknik Harapan Bersama
2. Hari : Juma't
Waktu : 09.00-11.00 WIB dan 14.00-15.00 WIB
Tempat : Politeknik Harapan Bersama

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar maklum.

Tegal, Mei 2021

Calon Pembimbing



Dewi Sulistyowati, SE, CAAT

NIPY. 12.013.162









BUKU BIMBINGAN TUGAS AKHIR


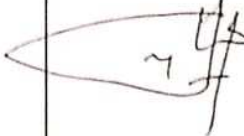


PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI

TAHUN AKADEMIK GENAP 2020/2021

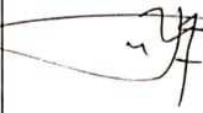
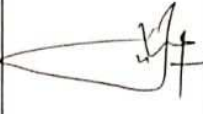
Nama Mahasiswa : NABILA FUTIKHATURRISQO.....
NIM : 18020230.....
Semester & Kelas : GG.....
Pembimbing 1 : BAHRI KAMAL, SE, MM.....
Pembimbing 2 : DEWI SULISTYOWATI, SE, CAAT.....
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI TOKO KACANG
BOGAREC CERIA.....
.....

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
1.	15 Maret	peyaji judul .	
2	1 April	judul acc peyaji proposal	
3	6 April	proposal acc layah TA	
4.	8 April	kuisioner acc layah TA .	
5	3 mei	peyaji bab 1-3 revisi pt. penulisan	
6	4 mei	Bab 1-3 acc layah penulisan .	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
7	5 Mei	Bab 4 Pemin pd pemin & pemin Desemasi R 2	
8	16 Mei	Bab 4 Acc layar bab 5 Kumpulan & sam.	
7	18 Mei	pekerja bab. 5 Kumpulan dan saran	
8	19 Mei	Bab. 5 Acc Siapa TA layar	







- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing I
9	15 Mei	TA lengkap Acc siapkan PPT	
10	5 Juni	perin pada ppt di latah belajar, mesak Analis Jasa di ringkas	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)



PEMBIMBING 2

No	Hari / Tanggal	Substansi / Uraian Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing II
1	1/4 - 2021	Pengajuan Judul TA	
2	8/4 - 2021	ACC Judul TA Lanjut Proposal TA	
3	3/5 - 2021	Revisi proposal pada penulisan	
4	17/5 - 2021	Acc Proposal TA	
5	25/5 - 2021	Revisi Bab IV	
6	28/5 - 2021	Acc TA	

- Catatan :**
1. Harus Selalu Dibawa Saat Bimbingan dengan Dosen Pembimbing
 2. Bimbingan Minimal 12 kali sampai Disetujui Untuk Tugas Akhir (TA)
 3. Dilampirkan Pada Saat Penjilidan Tugas Akhir (TA)