

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI GROSIR HASIBUAN TELUK PANJI I
KECAMATAN KAMPUNG RAKYAT
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH :
PUTRI AGUS HARIANI
22.012.00.282

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2026**

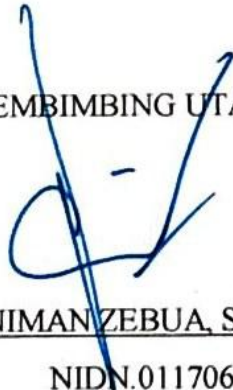
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : PUTRI AGUS HARIANI
NPM : 2201200282
PROGRAM STUDI : S-I MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GROSIR HASIBUAN TELUK PANJI I KECAMATAN KAMPUNG RAKYAT KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN.

Rantauprapat, Maret 2026

DISETUJUI :

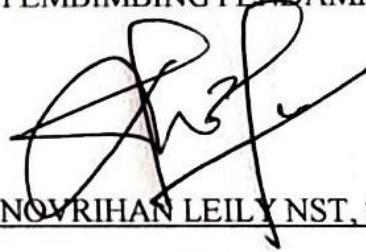
PEMBIMBING UTAMA



YUNIMAN ZEBUA, SE., M.M

NIDN.0117067201

PEMBIMBING PENDAMPING



Hj. NOVRIHAN LEILY NST, SE., M.Si

NIDN.0122117202

MENYETUJUI :

DEKAN



Dr. Zulkarnain Nasution, SE., M.Si

NIDN.01166087401

KAPRODI MANAJEMEN



YUNIMAN ZEBUA, SE., M.M

NIDN.0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : PUTRI AGUS HARIANI
NPM : 2201200282
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GROSIR HASIBUAN TELUK PANJI I KECAMATAN KAMPUNG RAKYAT KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN.

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, April 2026

Yang Membuat Pernyataan,



PUTRI AGUS HARIANI

NPM.2201200282

ABSTRAK

**Putri Agus Hariani NPM : 2201200282, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan, 2026.
Skripsi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Grosir Hasibuan Teluk Panji I, Kecamatan Kampung Rakyat, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Grosir Hasibuan dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis (Uji F dan Uji t) menggunakan perangkat lunak SPSS.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai $T_{hitung} 3,952 > T_{tabel} (2,052)$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Variabel Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai $T_{hitung} 4,004 > T_{tabel} (2,052)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan (bersama-sama), variabel Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, yang dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} 50,709 > T_{tabel} (3,35)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,889 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,790 menunjukkan bahwa sebesar 79,0% variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 21,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan". Proposal Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen di Universitas Labuhan Batu.

Selesainya penelitian dan penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, P.h.D selaku Rektor Universitas Labuhan Batu.
2. Bapak Yuniman Zebua, SE.,M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberi bimbingan, arahan koreksi dan perbaikan sehingga Skripsi ini telah memenuhi persyaratan sebagaimana mestinya.
3. Ibu Hj. Novrihan Leily Nasution, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberi bimbingan, arahan koreksi dan perbaikan sehingga Skripsi ini telah memenuhi persyaratan sebagaimana mestinya.
4. Bapak Alwajir Hasibuan selaku Pemilik Grosir Hasibuan yang telah berkenan memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis, dan semua rumpun keluarga atas motivasi dan dorongannya hingga penulis berhasil menyelesaikan perkuliahan.

6. Teman Stambuk 2022, yang telah banyak membantu memberikan saran maupun pemikiran bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati dan kesadaran akan keterbatasan wawasan dan kemampuan, penulis sampaikan Skripsi ini semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Akhirnya penulis senantiasa mengharap saran dan pendapat dari para pembaca yang mengarah pada kesempurnaan Skripsi ini.

Rantauprapat, April 2026



Putri Agus Hariani
NPM: 2201200282

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah.....	4
1. Batasan Masalah.....	4
2. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Uraian Teori.....	10
C. Kerangka Konseptual.....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III. METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
1. Lokasi Penelitian.....	25
2. Waktu Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel Penelitian	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel.....	26
C. Definisi Operasional Variabel.....	26
D. Jenis dan Sumber Data.....	28
1. Jenis Data	28
2. Sumber Data.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Uji Instrumen Penelitian	30
1. Uji Validitas	30

	2. Uji Reliabilitas	31
	G. Metode Analisis Data	31
	1. Analisis Regresi Linier Berganda	31
	2. Uji T (Uji Parsial)	32
	3. Uji F (Serentak)	33
	4. Determinan Korelasi	34
BAB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
	A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
	1. Gambaran Umum Grosir Hasibuan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi).....	35
	2. Hasil Deskriptif Responden.....	39
	3. Hasil Variabel Penelitian.....	41
	4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik (Uji Validitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas).....	48
	5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Uji F, Uji T dan Koefisien Determinan).....	61
	B. Pembahasan.....	66
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	71
	A. Kesimpulan.....	71
	B. Saran.....	72
	DAFTAR PUSTAKA.....	74
	LAMPIRAN KUESIONER.....	77
	LAMPIRAN TABULASI PENELITIAN.....	80
	LAMPIRAN HASIL PENGOLAHAN DATA.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Susunan Organisasi Grosir Hasibuan.....	37
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.3 Usia Responden.....	40
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Harga di Grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap kualitas pelayanan di Grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap kepuasan pelanggan di Grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	47
Tabel 4.7 Uji Validasi Pengaruh Harga.....	49
Tabel 4.8 Uji Validasi Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.9 Uji Validasi Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.10 Uji Reabilitas Pengaruh Harga.....	54
Tabel 4.11 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.12 Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.14 Uji F.....	61
Tabel 4.15 Uji T.....	63
Tabel 4.16 R Square.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	37
Gambar 4.2 Normal P-P Plot.....	57
Gambar 4.3 Histogram.....	58
Gambar 4.4 Scatterplot.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuesioner.....	67
Lampiran Tabulasi Penelitian.....	70
Lampiran Hasil Pengolahan Data.....	71