

KATA PENGANTAR

Puji syukur Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Pakaian Takasimura di Wangkal Kecamatan Gading Kabupaten Probolinggo”** dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S-1) program studi Ekonomi Universitas Nurul Jadid.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis, baik yang bersifat motivasi moral maupun material, serta sangat patuh penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. KH. Moh. Zuhri Zaini, BA Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
2. Dr. K.H Najiburrahman, M.A. Selaku Rektor Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
3. Bapak Dr. H. Chusnul Muali, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Probolinggo.
4. Bapak Fakhri Siddiqi, M.Akun. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Universitas Nurul Jadid Probolinggo.
5. Bapak Deddy Junaedi, S.pd, M.AB. Selaku Dosen Pembimbing Dalam Penulisan Skripsi ini saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingannya.

6. Ibu Rizki Febri Eka Pradani, M.PD. Bapak Rasidi, M.M. Bapak Fahrudin, M.M. Bapak Muh. Hamzah, M.M. dan seluruh Dosen pada Program Studi Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Kepada Kedua orang tua peneliti, Alm. Bapak Ahmad Sholeh dan Ibu Heni Purwa Negari, adek satu-satunya yaitu Moch. Radzi Sholeh serta seluruh keluarga besar yang telah mencurahkan kasih sayang serta motivasi, inspirasi dan juga do'a yang mengiring setiap jejak langkah dan hela nafas peneliti hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muhammad Roehil Amin Shofwil Widad. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga maupun waktu kepada peneliti. telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
9. Bapak H. Subairi selaku Owner Toko Pakaian Takasimura di Wangkal. Sudah mengizinkan untuk melakukan penelitian ditempat usaha beliau.
10. Kepada teman dekat yakni Intan Ramadhani, Rusmawati dan Ummi Kulsum yang selalu kebersamai dan memberi semangat
11. Kakak-kakak yaitu Veny, widad dan lainnya yang juga ikut serta mendukung dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
12. Teman seperjuangan yaitu Nasilatul Maghfiroh, Riska Dwi Pramita, Nuraini Ike Novianti, Metalis Putri Pratiwi dan seluruh teman kelas 8B yang

telah kebersamai dan membantu penulis dalam proses menyusun skripsi ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan berhasil penyusunan skripsi ini.

Karangayar, 13 November 2024

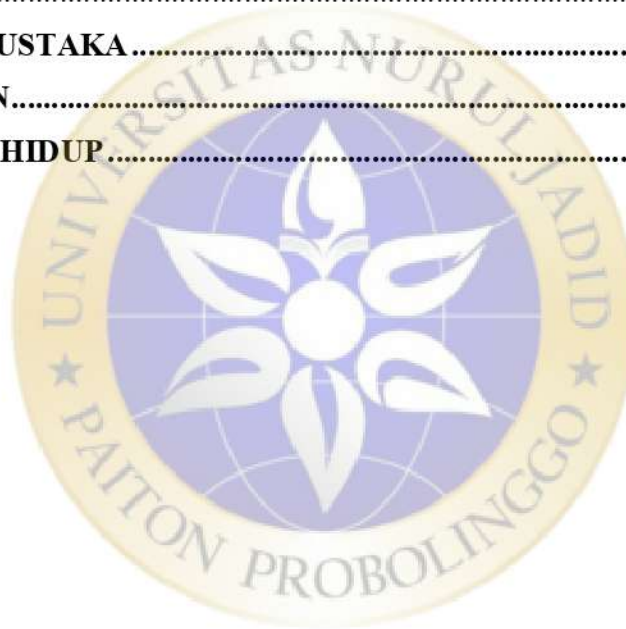


Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Hipotesis Penelitian.....	8
F. Definisi Operasional.....	10
G. Penelitian Terdahulu	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. TPB (Theory of Planned Behavior)	14
B. Harga	16
C. Kualitas Pelayanan.....	20
C. Kepuasan Pelanggan.....	24
D. Hubungan Antar Variabel	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Rancangan Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Instrument Penelitian	34

D. Pengumpulan Data	36
E. Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
A. Penyajian Data	45
B. Analisis Data	58
D. Pengujian Hipotesis.....	65
E. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	84
RIWAYAT HIDUP	115



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional	11
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 3.2 Variabel Penelitian	36
Tabel 4.1 Struktur Toko Pakaian Takasimura	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Variabel Harga (X1)	50
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Skala Likert Variabel Harga	51
Tabel 4.7 Persentase perhitungan skala likert variabel X1	51
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.10 Persentase perhitungan skala likert variabel X2	54
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.13 Persentase perhitungan skala likert	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolineritas	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.20 Hasil Uji t	66
Tabel 4.21 Hasil Uji F	68
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Toko Pakaian Takasimura	5
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Hipotesis	9



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan Selesai Penelitian.....	84
Lampiran 2 Berita acara Bimbingan	85
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian (Data Diri Responden)	86
Lampiran 4 Kuesioner berupa Google Form	91
Lampiran 5 Google Form yang terisi	94
Lampiran 6 Bukti Penyebaran Kuesioner	97
Lampiran 7 Data Tabulasi Hasil jawaban Responden	98
Lampiran 8 Karakteristik Responden.....	106
Lampiran 9 Hasil Output SPSS.....	106
Lampiran 10 Hasil Cek Plagiasi.....	110
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian.....	113

