

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SENTRAL
PASAR RAYA KABUPATEN KENDAL**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat -syarat guna menyelesaikan
program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

ANITA ROCHMAH

NPM : 201003632110390

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan Sentral Pasar Raya Kabupaten Kendal”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, September 2024

Dekan,



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S
NIDN.0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, September 2024

Dosen Pembimbing



Dra. Wahyu Wirasti, MA
NIDN. 0616056001




BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Selanjutnya mendapatkan pengesahan dan persetujuan untuk diajukan dimuka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 7 Setember 2024

Waktu : 11.000 s/d selesai

No	Dosen Penguji	Tanda Tangan
1.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	
2.	Dra. Wahyu Wirasati, MA	
3.	Alya Takwarina Cahyani, S.AB, MM	

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan Tingkat harga merupakan salah satu bagian yang penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Bisnis penjualan kebutuhan sehari-hari terutama pada Swalayan Sentral Pasar Raya Kabupaten Kendal merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Penelitian ini dilatarbelakangi banyaknya pelanggan yang merasa terbantu oleh adanya Swalayan Sentral Pasar Raya Kabupaten Kendal tetapi mereka masih menganggap fasilitas yang diberikan masih kurang dibandingkan dengan swalayan lainnya. Untuk dapat mengetahui besar kecil minat pelanggan dalam melakukan kunjungan dan pembelian maka kualitas pelayanan dan tingkat harga menjadi salah satu indikator dalam mengetahui kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat harga dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan Swalayan Sentral Pasar Raya Kabupaten Kendal. Jenis sampel penelitian yang digunakan yaitu Explanatory Research. Populasi yang menjadi target penelitian adalah seluruh pengunjung swalayan. Teknik sampel yang digunakan adalah nonprobability *sampling* ini dengan menggunakan teknik *accidental* yaitu teknik sampel 40 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Dari penelitian ini didapatkan kesimpulan: a). pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tidak terbukti dengan nilai r hitung $0,538 \geq r$ tabel $0,312$ tabel, Artinya peningkatan kualitas pelayanan mempengaruhi signifikan kepuasan pelanggan. b). Berdasarkan hasil penelitian tingkat harga terhadap kepuasan pelanggan tidak terbukti dengan nilai r hitung $2,469 \geq r$ tabel $0,312$, Artinya tingkat harga mempengaruhi signifikan kepuasan pelanggan.c) hasil penelitian kualitas layanan dan tingkat harga terhadap kepuasan konsumen terbukti dengan nilai f hitung $18,81 \geq f$ tabel $3,25$, harga maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan penelitian ini dinyatakan “diterima”. Selain itu penulis juga memberikan beberapa rekomendasi antara lain: a)memberikan fasilitas pengalir udara seperti AC atau kipas angin agar udara lebih baik dan pengunjung tidak merasa panas b)Memberikan harga yang lebih baik terhadap pembeli dengan pembelian partai besar c) Harus adanya layanan online dalam pembelian.

kata kunci: kualitas pelayanan, tingkat harga, Kepuasan pelanggan