

PENGARUH STRATEGI PENETAPAN HARGA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

(STUDI DI TOKO BAJU CILAPOP)

SKRIPSI

Diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
Sultan Maulana Hasanuddin Banten
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

MAY MARIASINTA

NIM: 131401408

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan berlaku.

Serang, November 2019

May Mariasinta

NIM 131401408

ABSTRAK

Nama: **May Mariasinta**, NIM: **131401408**, Judul Skripsi: **Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen.**

Strategi penetapan harga merupakan hal yang mendasar bagi keberhasilan tiap kegiatan bisnis. Harga menjadi ujung tombak dalam kegiatan bisnis untuk menarik konsumen. Tingkat kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk yang dibeli terhadap hasil yang didapat. Oleh karenanya harga yang ditetapkan bisa membuat konsumen merasa puas ketika harga yang dibeli sesuai dengan harapan dan tidak puas ketika harga yang dibeli tidak sesuai dengan harapan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) apakah strategi penetapan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen?; 2) seberapa besar pengaruh strategi penetapan harga terhadap tingkat kepuasan konsumen?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan pada strategi penetapan harga terhadap tingkat kepuasan konsumen. 2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh strategi penetapan harga terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 52 responden. Metode analisis data yang digunakan meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Heteroskedastisitas), Uji Analisis Regresi linier Sederhana, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan strategi penetapan harga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat dilihat dari uji t yang dilakukan, dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,350 > 2,008$), dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,002 < 0,05$). Dengan demikian, semakin baik strategi penetapan harga yang ditetapkan toko, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan konsumennya. Berdasarkan pengujian data secara statistik melalui analisis koefisien korelasi diperoleh hasil sebesar 0,428 atau 42,8% yang berarti tingkat hubungan antara variabel strategi penetapan harga terhadap tingkat kepuasan konsumen adalah sedang, dikarenakan berada pada interval koefisien korelasi (0,40 – 0,599). Adapun hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *R square* sebesar 0,183 atau 18,3% yang artinya variabel X (strategi penetapan harga) mempengaruhi variabel Y (tingkat kepuasan konsumen) sebesar 18,3% dan sisanya 81,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Strategi Penetapan Harga, Tingkat Kepuasan Konsumen.*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jenderal Sudirman No.30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth,
Lamp : 1 (satu) Eksemplar **Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**
Hal : **Pengajuan Munaqasyah Islam UIN SMH Banten**
a.n. May Mariasinta di-
NIM: 131401408 Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **May Mariasinta, NIM: 131401408**, yang berjudul **Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Toko Baju Cilapop** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Serang, November 2018

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 19630225 199003 1 005

Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 19731015 200701 1 027

PERSETUJUAN

PENGARUH STRATEGI PENETAPAN HARGA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

Oleh:

MAY MARIASINTA

NIM 131401408

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 19630225 199003 1 005

Aan Ansori, M.Kom., M.M.

NIP. 19731015 200701 1 027

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua

Jurusan Ekonomi Syariah

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.

NIP. 19610212 199103 2 003

Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E.,M.M.,M.Ak.

NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n **May Mariasinta**, NIM: **131401408** yang berjudul **Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen** telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hananuddin Banten, pada tanggal November 2018.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, November 2018

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota I

Sekretaris Merangkap Anggota II

Dr. H. Efi Syarifudin, M.M
NIP. 19780314 200501 1 005

Agus Ali Dzawafi, M.Fil.I
NIP. 19770817 200901 1 013

Anggota:

Penguji I

Penguji II

Rustamunadi, M.H
NIP. 19670924 198903 1 001

Di'amah Fitriyyah, M.Pd
NIP. 19870306 201503 2 003

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 19630225 199003 1 005

Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 19731015 200701 1 027

PERSEMBAHAN



Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan ini kupersembahkan sebuah karya sederhana yang penuh makna, cerita, kenangan dan pengorbanan ini untuk:

Ayahanda Tercinta, kini studiku telah usai berkat do'a dan restumu dalam hidupku, besar harapanku ini menjadi kebanggaanmu dan semoga aku dapat mewujudkannya secepat mungkin.

Ibunda Tersayang, yang tak pernah lelah menanti keberhasilanku, do'amu membuatku semangat, kasih sayangmu menjadikanku tegar. Ibunda, tiada lagi yang kuinginkan di dunia ini selain terus berdo'a semoga engkau selalu menyayangi semua anak-anakmu dan aku akan selalu berusaha untuk selalu membahagiakanmu.

Adik-Adik: Santa, S.M, Mila Aina, Ririn Angraeni, Reksa Irawan, yang telah mewarnai hari-hari penulis dengan canda dan tawa.

Keluarga Besar: Nenek Sayuti dan Uwa Sayu yang tiada hentinya mendoakan kesehatan dan keselamatanku, serta selalu memberikanku dorongan dan dukungan agar semangat dalam menyelesaikan studiku, do'aku semoga selalu dalam lindungan Allah SWT, panjang umur serta selalu diberikan kesehatan lahir maupun batin. Aamiin.

Sahabat-Sahabat Seperjuangan: Titik Mustikawati, Ika Indryani, Khaerunisa, Erna Haryati, Pipit Priati, Dwi Puteri Mala dan Bunga Stevia yang telah membantu, memotivasi tiada henti, memberikan semangat selama studi,

terimakasih untuk semuanya dan terimakasih atas persahabatan yang berharga ini.

MOTTO

“Apabila telah ditunaikan sembahyang maka bertebaranlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”.

(Q.S. Al Jumu'ah, 62:10)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap May Mariasinta yang merupakan anak pertama dari lima bersaudara pasangan suami istri Mansur dan Maskah. Penulis lahir pada tanggal 17 Juli 1992 di Serang. Penulis berdomisili di Ds. Tunjung Teja pada Jalan Kh. Abdul Kabier Rt. 005/001 Kabupaten Serang. Adapun riwayat pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. 1999-2005 : SDN Tunjung 1
2. 2005-2008 : SMP PGRI Tunjung Teja.
3. 2008-2011 : SMA Negeri 1 Petir.
4. 2013 : IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Setelah lulus SMA penulis sempat menunda studi selama satu tahun untuk bekerja pada suatu perusahaan produksi, kemudian ditahun berikutnya penulis melanjutkan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) yang sekarang menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Sampai dengan penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif Program S1 pada Jurusan Ekonomi Syariah (ES).

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah banyak melimpahkan nikmat, karunia, serta kasih sayang-Nya yang tak pernah lekang oleh waktu. Sehingga dengan pertolongan dan izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat serta para umatnya sampai akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini hingga tahap akhir. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak terkait dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.

3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI. Pembimbing I yang telah memberikan waktu, pengarahan dan ilmunya yang sangat berarti bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan bapak.
5. Bapak Aan Ansori, M.Kom., M.M. Pembimbing II yang telah memberikan banyak nasihat, arahan, bimbingan serta waktunya untuk penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas segala bimbingan, arahan dan waktunya yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan bapak.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar, mendidik dan memotivasi dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Ibu Nurlaili Qodriah dan Anita Anugrah Pemilik Toko Baju Cilapop, serta Hanah Karyawan Toko Baju Cilapop yang telah mengizinkan, membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan semua pihak, penulis berharap semoga Allah SWT selalu senantiasa membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan dimasa selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi dirinya sendiri khususnya dan umumnya bagi para pembaca, serta bisa menjadi salah satu penyumbang dalam pelengkap ilmu pengetahuan.

Serang, 16 November 2018

May Mariasinta
NIM. 131401408

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
G. Kerangka Pemikiran	6
H. Sistematika Penulisan	8
 BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Konsep Harga	10
1. Pengertian Harga.....	10
2. Penetapan Harga	12
3. Tujuan Penetapan Harga.....	14

4. Indikator Harga	15
5. Metode Penetapan Harga	16
6. Jenis-Jenis Harga	20
B. Konsep Kepuasan Konsumen	21
1. Pengertian Kepuasan.....	21
2. Pengertian Konsumen	24
3. Pengertian Kepuasan Konsumen	26
4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	29
5. Strategi Kepuasan Konsumen.....	30
C. Penelitian Terdahulu	34
D. Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel.....	39
C. Jenis Metode Penelitian.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Analisis Data	44
F. Operasional Variabel Penelitian	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
1. Profil Toko Baju Cilapop	52
2. Sejarah Berdirinya Toko Baju Cilapop	52
3. Visi dan Misi Toko Baju Cilapop.....	53
B. Gambaran Umum Responden.....	54
1. Karakteristik Responden	54
2. Rekapitulasi hasil Kuesioner	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
D. Analisa Ekonomi	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Skor Skala Likert	43
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi	48
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Data Skor Variabel X.....	58
Tabel 4.6 Data Skor Variabel Y	60
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (X)	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas (Y)	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas (X)	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas (Y)	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>).....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Korelasi	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Gambar 4.2 Kurva Uji t.....	73