

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI RUBELS SHAKE  
GANTING KOTA PADANG**

**Skripsi**

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Prodi Ekonomi Syariah*



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

*Oleh :*

**YOLANDA ANISA EITRI**  
**1313060212**

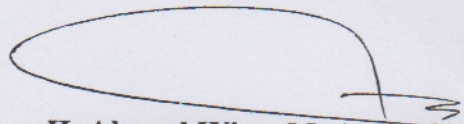
**PRODI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL PADANG  
1439 H/ 2018 M**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang” yang disusun oleh **Yolanda Anisa Fitri**, NIM. 1313060212 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang munaqasyah.

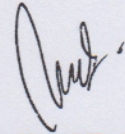
Padang, 30 Januari 2018

Pembimbing I



**H. Ahmad Wira, M. Ag, M.Si, Ph.D**  
NIP. 197112011996031002

Pembimbing II



**Helmalia, SE, MM**  
NIP. 198305122009122006



## ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Yolanda Anisa Fitri, NIM 1313060212**. Dengan judul skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang**”. Jurusan Ekonomi Syariah, Konsentrasi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Yang menjadi latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah Suatu usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya usaha seoseorang yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public Relationrelease*. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang, (2) Bagaimanakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang, dan (3) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang.

Jenis penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menyatakan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari nilai signifikan yang ditetapkan yaitu  $0,017 < 0,05$ . (2) Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari nilai signifikan yang ditetapkan yaitu  $0,016 < 0,05$ . (3) Secara simultan (berdasarkan Uji F) variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu  $0,001 < 0,05$ .

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Harga