

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO  
KOSMETIK REQUEENA DI KABUPATEN PASAMAN BARAT**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :**

**EVA LAURENTINA MONIKA MANIK**  
**1810011211033**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**2022**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

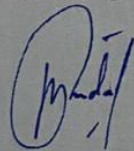
Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : Eva Laurentina Monika Manik  
Npm : 1810011211033  
Program Studi : Strata Satu (S1)  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen Pada Toko Kosmetik  
Requeena Di Kabupaten Pasaman Barat

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **Senin, 25 Juli 2022**.

Disetujui oleh,

Pembimbing



Irda, S.E., M.A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



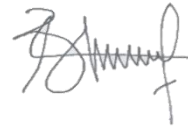
Dr. Emi Febrina Harahap, SE., M.Si

## PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kosmetik Requeena di Kabupaten Pasaman Barat**” merupakan hasil karya saya dan tidak merupakan karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya, ide, gagasan atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan dicantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulisan ilmiah yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, juli 2022

Peneliti



**Eva Laurentina Monika Manik**

# **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KOSMETIK REQUEENA DI KABUPATEN PASAMAN BARAT**

Eva Laurentina Monika Manik<sup>1</sup> Irda<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: [laurenevatina@gmail.com](mailto:laurenevatina@gmail.com), [irda@bunghatta.ac.id](mailto:irda@bunghatta.ac.id)

## **ABSTRAK**

Penelitian bertujuan menjelaskan pengaruh harga dan kualitas pelayanan kepada konsumen yang merasakan kepuasan konsumen pada toko kosmetik di Kabupaten Pasaman Barat. Populasi penelitian ini kepuasan konsumen terhadap toko kosmetik requeena berjumlah 60 responden. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan penelitian yaitu *simple purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis *Measurement Model Assessment* dengan *Analisis Deskriptif*, *R square* dan *Structural Model Assessment*. Hasil penelitian dengan SmartPLS 3. Hasil penelitian bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada toko kosmetik requeena di Kabupaten Pasaman Barat.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of price and service quality on consumers who feel customer satisfaction at a cosmetic shop in West Pasaman Regency. The population of this research is consumer satisfaction with the cosmetic shop Requeena totaling 60 respondents. The sampling technique used in this research is simple purposive sampling. This research uses Measurement Model Assessment analysis method with Descriptive Analysis, R square and Structural Model Assessment. The results of the study with SmartPLS 3. The results showed that the price had a positive effect on consumer satisfaction. Service quality had a positive effect on consumer satisfaction at the Requeena cosmetic shop in West Pasaman Regency.

***Keywords: Price ,Service Quality and consumer satisfaction***

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.2. Harga .....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	19
2.2. Pengembangan Hipotesis .....	23
2.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	23
2.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	24
2.3. Kerangka Konseptual .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	27

3.2.1. Populasi Penelitian .....	27
3.2.2. Sampel Penelitian .....	27
3.3. Jenis Dan Sumber Data .....	28
3.4. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
3.4.1. Variabel Dependen .....	28
3.4.1.1. Kepuasan Konsumen .....	28
3.4.2 Variabel Independen.....	29
3.4.2.1. Harga .....	29
3.4.2.2. Kualitas Pelayanan .....	29
3.5. Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1 Measurement Model Assesement .....	30
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	31
3.5.3 R Square dan Q Square.....	32
3.5.4 Structural Model Assesement .....	33
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Respons Rate .....	34
4.1.2 Profil Responden .....	35
4.2 Analisis Structural Equation Model (SEM).....	38
4.2.1 Measurement Model Assessment .....	38
4.2.2 Convergent Validity .....	38
4.2.3 Uji Outer Loadings .....	39
4.2.4 Discriminant Validity .....	42
4.3 Analisis Deskriptif.....	44
4.3.1 Kepuasan Konsumen (Y).....	44

4.3.2 Harga (X1).....	46
4.3.3 Kualitas Pelayanan (X2).....	47
4.4 R Square dan Q Square.....	49
4.5 Structural Model Assesement .....	50
4.6 Pembahasan .....	52
4.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	52
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	56
5.4 Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	58
LAMPIRAN.....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Konsumen Toko Requeena dan Toko Varia .....	3
Tabel 1. 2 Fenomena Kepuasan Konsumen Pada Toko Requeena.....	5
Tabel 3. 1 Kriteria Tingkat Capaian Responden.....	32
Tabel 4. 1 Respons Rate.....	34
Tabel 4. 2 Profil Responden.....	36
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Convergent Validity .....	40
Tabel 4.4 Fornell-Larcker criterion.....	42
Tabel 4.5 Cross Loadings.....	43
Tabel 4.6 Statistik Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.7 Statistik Variabel Harga .....	46
Tabel 4.8 Statistik Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 4.9 R Square dan Q Square .....	49
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis .....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	26
Gambar 4.1 Hasil PLS Algorithm.....	41