

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI  
TOKO PLASTIK BERKAH KLATEN**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Progam Studi Manajemen

Peminatan :  
Manajemen Pemasaran



Disusun Oleh :  
MUKTI HAFIDI  
1921100073

**FAKULTAS EKONOMI & PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN  
Juli 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI  
TOKO PLASTIK BERKAH KLATEN**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Progam Studi Manajemen

Peminatan :  
Manajemen Pemasaran



Disusun Oleh :  
MUKTI HAFIDI  
1921100073

**FAKULTAS EKONOMI & PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN  
Juli 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI DI TOKO PLASTIK BERKAH KLATEN

Diajukan Oleh :

**MUKTI HAFIDI**

**NIM. 1921100073**

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada Tanggal *27 Juni 2023* .....

**Pembimbing Utama**



**Dr. Sutrisno Badri, SE, M.Sc**

**NIK. 690 208 290**

**Pembimbing Pendamping**

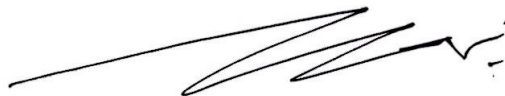


**Jarot Prasetyo, SE, M.Si**

**NIK. 690 301 251**

Mengetahui :

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Abdul Haris, SE, MM, M.Pd**

**NIK. 690 098 194**

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah di terima dan disetujui oleh Tim Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi & Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten.

Nama : MUKTI HAFIDI

NIM : 1921100073

Dewan Penguji Skripsi

**Ketua**

**Sekretaris**

Dr.H. Arif Julianto SN, SE, M.Si

Abdul Haris, SE, MM, M.Pd

NIK. 690 301 250

NIK. 690 098 194

**Penguji I**

**Penguji II**

Dr. Sutrisno Badri, SE, M.Sc

Jarot Prasetyo, SE, M.Si

NIK. 690 208 290

NIK. 690 301 251

**Dekan Fakultas Ekonomi & Psikologi**

**Universitas Widya Dharma Klaten**



Dr. H. Arif Julianto SN, SE., M.Si

NIK. 690 301 250

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mukti Hafidi

NIM : 1921100073

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap  
Minat Beli Di Toko Plastik Berkah Klaten

Menyatakan bahwa skripsi ini adala karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten,05 Juni 2023

Yang menyatakan,



Mukti Hafidi

1921100073

## **PERSEMBAHAN**

*kupersembahkan karya ini,*

**Ayahanda dan Ibunda tercinta  
Kakak kandung dan kakak ipar tersayang  
Teman-teman Fakultas Ekonomi segenerasi**

## **MOTTO**

Jangan mengeluh bahwa perjalanan anda masih jauh, tapi bersyukurlah bahwa anda sudah berjalan sejauh ini.

(Mario Teguh)

Kita berhasil karena meskipun kita memiliki kelemahan,  
Kita tetap berfokus mensyukuri dan menggunakan kekuatan-kekuatan kita

(Mario Teguh)

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND SATISFACTION  
ON INTEREST TO BUY AT BERKAH KLATEN PLASTIC SHOP**

**MUKTI HAFIDI**  
**NIM. 1921100073**  
**Muktihafidi16@gmail.com**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, price and satisfaction on purchase intention at the Berkah Klaten plastic store. This research is a type of quantitative research with conclusions drawn through statistical analysis. The population in this study are customers at the Klaten Berkah plastic shop. Samples taken as many as 50 customers. The necessary data is obtained through a questionnaire. The previous questionnaire was tried out and tested for validity and tested for reliability. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis, t test, f test and test the coefficient of determination.*

*The results of the regression analysis obtained the regression line equation:  $Y = 0.561 + 0.505 + 0.404 + 0.044$ . 1) The equation shows that satisfaction is influenced by service quality, price and satisfaction. The conclusion drawn is that if the variables of service quality, price and satisfaction increase, it will affect purchase intention. 2) the results of the t test (partial) obtained t count 2.588 > t table 2.010 and a significance value of 0.013 it is known that there is a significant effect on price on buying interest at the Berkah Klaten plastic shop, while the variables of service quality and satisfaction do not significantly influence interest buy at the klaten blessing plastic shop. 3) the results of the f test (simultaneous) obtained f count of 8.286 with a significance of 0.000, this proves that f count 8.286 > f table 2.800 with a significance level of 0.000 which can be concluded that the variables of service quality, price and satisfaction simultaneously influence purchase intention in klaten blessing plastic shop. 4) From the results of the analysis of the coefficient of determination it is known that the influence of the independent variable on the dependent variable in this study is 30.8% while the remaining 69.2%.*

*Keywords: Service Quality, Price, Satisfaction and Purchase Intention.*



# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI DI TOKO PLASTIK BERKAH KLATEN**

**MUKTI HAFIDI**  
**NIM. 1921100073**  
**Muktihafidi16@gmail.com**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap minat beli di toko plastik berkah klaten. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan penarikan kesimpulan melalui analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di toko plastik berkah klaten. Sampel yang diambil sebanyak 50 pelanggan. Data yang diperlukan diperoleh melalui kuesioner. Kuesioner sebelumnya di uji cobakan dan di uji validitas serta diuji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji f dan uji koefisien determinan.

Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi :  $Y = 0,561 + 0,505 + 0,404 + 0,044$ . 1) Persamaan menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan. Kesimpulan yang diambil adalah jika variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan meningkat maka akan berpengaruh terhadap minat beli. 2) hasil uji t (parsial) diperoleh nilai t hitung  $2,588 > t$  tabel  $2,010$  dan nilai signifikansinya  $0,013$  diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pada harga terhadap minat beli di toko plastik berkah klaten, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli di toko plastik berkah klaten. 3) hasil uji f (simultan) diperoleh f hitung sebesar  $8,286$  dengan signifikansi  $0,000$ , hal ini membuktikan bahwa f hitung  $8,286 > f$  tabel  $2,800$  dengan taraf signifikansi  $0,000$  yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap minat beli di toko plastik berkah klaten. 4) Dari hasil analisis koefisien determinasi diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dalam penelitian ini adalah  $30,8\%$  sedangkan sisanya  $69,2\%$ .

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan dan Minat Beli.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman dan islam. Sholawat dan salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW karena Beliaulah kita bisaterangkat pada derajat yang lebih tinggi.

Perasaan syukur atas nikmat Allah SWT berikan kepada peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak rintangan dan hambatan yang harus dilewati demi terselesaikan karya ini namun karena kebesaran Allah SWT dan dukungan dari berbagai pihak, peneliti bisa menghadapi kendala tersebut.

Pada kesempatan ini,, dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut :

1. Bapak Prof. Dr. H. Triyono M.Pd., selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Dr. H. Arif Julianto SN, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak Abdul Haris, SE, MM,M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten.

4. Bapak Dr. Sutrisno Badri, SE, M.Sc., selaku dosen pembimbing I yang tak pernah lelah memberikan dukungan, bimbingan dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Jarot Prasetyo, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang selalu berkenan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu untuk memperkaya peneliti dengan berbagai macam pengetahuan.
7. Orang tua , kakak dan ambarwati siwi mibawani, S.pd. yang telah memberikan semangat dan *support* di balik kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-teman Keluarga Besar Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten dan semua yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Klaten, 05 Juni 2023

Mukti Hafidi

1921100073

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Penegasan judul .....	5
D. Pembatasan Masalah.....	6
E. Rumusan Masalah .....	6

<b>F. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>G. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>H. Sistematika Proposal .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Manajemen Pemasaran.....</b>	<b>9</b>
<b>B. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>11</b>
<b>C. Harga .....</b>	<b>13</b>
<b>D. Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>16</b>
<b>E. Minat Beli .....</b>	<b>17</b>
<b>F. Penelitian Yang Relevan.....</b>	<b>18</b>
<b>G. Rerangka Berpikir.....</b>	<b>21</b>
<b>H. Hipotesis .....</b>	<b>22</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
<b>A. Jenis Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>B. Sumber Data.....</b>	<b>24</b>
<b>C. Populasi Dan Sampel.....</b>	<b>22</b>
<b>D. Definisi Operasional .....</b>	<b>23</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>25</b>
<b>F. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>26</b>
<b>G. Teknik Pengukuran Data.....</b>	<b>26</b>

<b>H. Metode Pengolahan Data .....</b>	<b>27</b>
<b>I. Metode analisis Data .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
<b>A. Identifikasi Responden.....</b>	<b>35</b>
<b>B. Analisis data .....</b>	<b>37</b>
<b>C. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>40</b>
<b>D. Pembahasan Hasil Analisis Data .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>48</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>49</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tebel2.1 Penelitian Relevan.....	15
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	19
Tabel 4.1 Responden Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Responden Jenis Pekerjaan.....	36
Tabel 4.3 Responden Jenis Usia.....	336
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	38
Tabel 4.5 Uji Reabilitas.....	39
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4.7 Uji t.....	43
Tabel 4.8 Uji f.....	45
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinan.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel r.....	55
Lampiran 2. Tabel t.....	57
Lampiran 3. Tabel f.....	59
Lampiran 4. Variabel X1.....	61
Lampiran 5. Variabel X2.....	61
Lampiran 6. Variabel X3.....	62
Lampiran 7. Variabel Y.....	62
Lampiran 8. Uji reliabilitas X1.....	63
Lampiran 9. Uji reliabilitas X2.....	63
Lampiran 10. Uji reliabilitas X3.....	64
Lampiran 11. Uji reliabilitas Y.....	64
Lampiran 12. Uji t, f, koefisien determinan.....	65
Lampiran 13. Kuesioner.....	66
Lampiran 14. Data Kuesioner.....	89



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada perkembangan teknologi yang pesat akan menimbulkan berbagai macam perubahan di era modern ini. Tidak hanya di dalam bidang teknologi namun hal ini juga beriringan dalam bidang bisnis (usaha). Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis hal ini akan menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat berdampak pada banyaknya unit usaha baru yang di rilis masyarakat baik yang berskala kecil, menengah maupun yang berskala besar. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik.

Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan kualitas sehingga dapat mempertahankan usahanya. Di dalam usaha baik partai besar maupun partai kecil ada beberapa bentuk persaingan baik persaingan dalam bentuk kualitas dan harga. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan timbal balik dari konsumen. Pelaku usaha harus merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar. Adapun beberapa strategi pemasaran meliputi *Product, Price, Place, dan Promotion*.

Sebagai pelaku usaha harus mengedepankan kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan. Pelayanan konsumen menjadi faktor kunci utama untuk keberhasilan suatu usaha ditengah persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, pelaku usaha dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

Menurut Cronin dan Taylor (dalam Sondakh, 2014), semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dan dirasakan, maka akan semakin tinggi tingkatkepuasan pelanggan yang kemudian akan menghasilkan sebuah loyalitas pelanggan. Hasil penelitian Baker dan Crompton (2000), menemukan bahwa kualitas pelayanan secara positif dan signifikan berkorelasi dengan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan, harga juga mempunyai peluang untuk mencapai kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Menurut Oliver dalam Malik et al (2012), pelanggan merasa penentuan harga yang sesuai dengan kualitas akan memberikan rasa kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Bei dan Chiao

dalam Malik et al. (2012), menemukan bahwa keadilan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, dan berpengaruh secara langsung maupun secara tidak langsung dengan loyalitas yang diperantarai oleh kepuasan pelanggan.

Hal yang sangat dikhawatirkan oleh toko adalah kondisi perubahan harga yang setiap saat bisa terjadi. Jika harga produk menjadi mahal maka pembelian konsumen akan menurun, perubahan harga ini nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat penjualan suatu barang yang ditawarkan kepada konsumen. Persaingan dalam dunia usaha yang semakin meningkat pada akhirnya harga menjadi salah satu strategi untuk memenangkan persaingan.

Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/toko sesuai bahkan melebihi yang diinginkan oleh konsumen. Kepuasan adalah kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. (J.Supanto,2011:224).

Kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memungkinkan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan tercapai jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat mencakup lima dimensi antara lain: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Kelima dimensi diatas disebut SERVQUAL (*Service Quality*) yang merupakan alat ukur terhadap kualitas pelayanan. (Zeithaml et.al, 2009:111).

Toko plastik berkah klaten merupakan salah satu toko yang bergerak di bidang penjualan plastik. Saat ini toko plastik menyediakan produk plastik seperti kantong plastik kresek, kantong plastik bungkus makanan, kantong plastik es hingga kantong plastik sampah. Banyaknya toko yang bergerak di penjualan yang sama, untuk memenangkan persaingan dengan toko lain, toko harus mampu memberikan yang terbaik bagi konsumennya dengan cara memberikan kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan, jika konsumen kurang puas maka kemungkinan konsumen akan beralih ke toko lain, hal tersebut menyebabkan turunya penjualan sehingga akan menurunkan laba yang dapat menimbulkan kerugian bagi toko itu sendiri.

Sehingga berdasarkan uraian diatas, menarik bagi penulis untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI TOKO PLASTIK BERKAH KLATEN”

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

### 1. Alasan objektif

- a. Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan studi
- b. Berguna untuk mengadakan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen di toko plastik berkah klaten.

### 2. Alasan subjektif

- a. Kualitas produk maupun pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dikarenakan adanya kualitas yang bagus akan menarik daya tarik konsumen.

- b. Tidak hanya dalam produk apabila harga sesuai dengan pasar dan pembeli merasa harga tersebut sesuai dengan harga pasar maka konsumen akan memberikan timbal balik yang positif.
- c. Kepuasan konsumen merupakan kondisi dimana kebutuhan/keinginan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa yang di inginkan konsumen terpenuhi maka konsumen secara tidak langsung konsumen merasa puas dengan pelayanan dan harga di toko plastik berkah klaten.

### **C. Penegasan judul**

Untuk mencegah penafsiran yang keliru dalam penelitian maka perlu diberi penegasan judul sebagai berikut:

#### **a. Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini toko dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan.

#### **b. Harga**

Harga adalah suatu nilai uang yang ditentukan oleh toko sebagai imbalan barang atau jasa yang di perdagangkan dan sesuatu yang lain yang diadakan suatu perusahaan guna memuaskan keinginan pelanggan.

#### **c. Kepuasan**

Kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan, harapan dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan di nilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang.

#### d. Minat beli

Minat beli adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian.

#### **D. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari perluasan pembahasan dan kerancuan di dalam penganalisaan masalah, maka penelitian ini diberi pembatasan ruang lingkup terhadap konsumen yang berada di masyarakat kota klaten khususnya di kecamatan jogonalan. Pembahasan yang dilakukan hanya mengenai kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen saja.

#### **E. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini, adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli konsumen di toko plastik berkah klaten ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap minat beli konsumen di toko plastik berkah klaten ?
3. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap minat beli konsumen di toko plastik berkah klaten ?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen di toko plastik berkah klaten

2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap minat beli konsumen di toko plastik berkah klaten
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli konsumen di toko berkah klaten

## **G. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### 1. Bagi penulis

Sebagai salah satu sarana untuk menerapkan teori-teori ilmu yang telah didapat dari bangku perkuliahan dengan permasalahan yang terjadi sebenarnya di lapangan dan memberi wawasan dan pengetahuan bagi peneliti.

### 2. Bagi toko

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi toko dalam mengambil kebijakan dalam hal kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap minat beli konsumen di toko plastik berkah klaten.

### 3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk maksud dan tujuan yang berkaitan dengan penelitian selanjutnya.

## **H. Sistematika Proposal**

Penyusunan proposal ini terdiri dari tiga bab dimana masing – masing bab dibagi lagi menjadi beberapa sub bab. Ketiga bab tersebut berisi :

- a. Bab I berisi pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan judul, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan peneliiian, manfaat penelitian, sistematika proposal.
- b. Bab II berisi tinjauan pustaka meliputi pengertian kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen, minat beli, penelitian relevan dan kerangka berpikir, hipotesis.
- c. Bab III berisi metode penelitian, pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data, Teknik pengukuran data, Teknik pengolahan data, metode analisis data.
- d. Bab IV berisi identifikasi responden, analisis data, Teknik analisis data dan pembahasan hasil analisis data.
- e. Bab V berisi kesimpulan dan saran.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap minat beli di toko plastik berkah klaten, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan identifikasi responden, 53% responden berjenis kelamin laki-laki dan 47% responden berjenis kelamin perempuan. Jenis pekerjaan responden wiraswasta berjumlah 15 responden, karyawan swasta berjumlah 5 responden, pedagang berjumlah 20 responden, dan lainnya berjumlah 10 responden. Usia responden dari usia 31-40 tahun berjumlah 15 responden, usia 25-30 tahun berjumlah 5 responden, usia 41-50 tahun berjumlah 20 responden, usia 20-25 tahun berjumlah 10 responden.
2. Dari hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,278)
3. Dari hasil uji reliabilitas disimpulkan bahwa semua variabel menunjukkan  $> 0,60$  yang berarti semua pernyataan dinyatakan reliabel.
4. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dihasilkan persamaan sebagai berikut  $Y = 0,561 + 0,505 + 0,404 + 0,044$  menunjukkan bahwa konstanta dalam penelitian ini sebesar 0,561 artinya jika variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan meningkat maka akan berpengaruh terhadap minat beli.

5. Dari hasil uji t (parsial) diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pada harga terhadap minat beli di toko plastik berkah klaten, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli di toko plastik berkah klaten.
6. Dari hasil uji f (simultan) diperoleh f hitung sebesar 8,286 dengan signifikansi 0,000, yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap minat beli di toko plastik berkah klaten.
7. Dari hasil analisis koefisien determinasi diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dalam penelitian ini adalah 30,8% sedangkan sisanya 69,2%.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas ada beberapa saran bagi toko dan juga bagi peneliti selanjutnya, sebagai berikut

### a. Bagi toko

1. Dengan penilaian responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, maka toko harus mempertahankannya dan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Menjaga kualitas pelayanan, harga dan kepuasan dengan konsumen, serta meningkatkan strategi penjualan.
3. Meningkatkan sistem kenyamanan dan kemudahan berbelanja untuk meningkatkan minat beli serta menjaga kualitas pelayanan dengan harga yang terjangkau.

b. Bagi peneliti selanjutnya

1. Menambah jumlah responden agar lebih mewakili jawaban dari penelitian yang dilakukan.
2. Mengembangkan objek penelitian agar diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang minat beli.
3. Menggunakan metodologi penelitian yang berbeda untuk melihat sudut pandang yang lain serta mengembangkan penelitian pada produk lain untuk melakukan perbandingan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Supranto, J. 2011. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan keempat.  
PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Zeithaml et.al. 2009. *Service marketing: Integrating Costumer Focus Across The Firm.Fifth Edition*. New York :Mc Graw-Hill, Companies Inc.
- Diab, Balqis. 2009. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan. Semarang: Tesis Universitas Diponegoro
- Bouman, M., & Van der Wiele, T. (1992). Measuring service quality in the car service industry: building and testing an instrument, *International Journal of Service Industry Management*
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang.
- Lupiyoadi, R.2011.Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik.Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management: Edisi Milenium*, International Edition. Prentice Hall. International, Inc, New Jersey
- Rizky, M. F., & Yasin, H. (2014). Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan. *Jurnal Manajemen & Bisnis, 14(02)*,
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2004). *Perilaku Konsumen (7th ed.)*. Jakarta: Indeks.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 3. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1.4th ed*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sigit, M. (2016). Green Marketing Terhadap Minat Beli Pada Pelanggan Naavagreen Natural Skin Care Yogyakarta. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 14(1), 65-75.
- Shahnaz, N. B. F., & Wahyono, W. (2016). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Di Toko Online. *Management AnN MN alysis Journal*, 5(4).
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang.
- Azwar, Saifudin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Akutansi Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Afrianti Rini & Zulkifli (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Citra Laundry Kota Pariaman*. *Jurnal MENARA Ilmu Vol. XI Jilid 2 No. 78 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sumatera Barat Pariaman*. Dipetik pada 16 November 2019,

- Yuliana Riska (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Little White Cafe Kota Bandung*. Jurnal Manajemen dan Bisnis (ALMANA) Vol.2 No.2 Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, *Universitas Langlangbuana*.Dipetikpada 16 November 2019,
- Fatin Arifina Wulan, M. Ato'illah & Lestari Esti Deni (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Es Krim Glico Wings (Studi Kasus di Outlet Anugerah abadi Lumajang). Jurnal Riset Manajemen Vol. 1 No. 2 *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang*.Dipetik pada 17 November 2019,
- Jily Bernadette Mandey (2013). Promosi, Distribusi, Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild. Jurnal EMBA Vol. 1 No. 4 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.Dipetik 17 November 2019,
- Lenzun. J. Jessica, Massie. D.D. James, Adare Decky (2014) Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Parbayar Telkomsel. Jurnal EMBA, Vol 2 No. 3 September 2014, Hal 1237-1245.Dipetik pada 20 Februari 2020,