

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *STORE IMAGE* DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
MINIMARKET DI KOTA BANJARMASIN**



Oleh:

**ISTI AZRINA
C2B114012**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *STORE IMAGE* DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
MINIMARKET DI KOTA BANJARMASIN**

**ISTI AZRINA
C2B114012**

TESIS

**Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar
MAGISTER MANAJEMEN
Prodi S2 Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *STORE IMAGE* DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
MINIMARKET DI KOTA BANJARMASIN**

TESIS

Oleh

**ISTI AZRINA
NIM. C2B114012**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) Pada Tanggal : 01 Februari 2021

Susunan Tim Penguji

Ketua,

Dr. RR Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si

NIP. 19730727 200112 2 001

Sekretaris,

Rusniati, SE., M.Si

NIP. 19721117 199702 2 004

Pembimbing 1 ,

Prof.Dr. Marijati Sangen, SE., M.M

NIP. 19470414 197510 2 001

Pembimbing 2,

Siti Aliyati Al Bushairi SE., M.M.

NIP. 19720909 199903 2 001

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat

Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs., M.Si

NIP. 196002081987031001

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *STORE IMAGE* DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET DI KOTA BANJARMASIN**

Nama : **ISTI AZRINA**

NIM : **C2B114012**

Pembimbing,



Tanggal Lulus : 01 Februari 2021

SALINAN SERTIFIKAT UJI PLAGIASI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 462/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

Isti Azrina

Dengan Judul Tesis :

Pengaruh Kualitas Layanan, *Store Image* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Minimarket di Kota Banjarmasin

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 02 Agustus 2024

PROGAM PASCASARJANA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT



Prof. Dr. H. Pantang Biyatmoko, M.Si.
NIP. 196805071993031020



PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah TESIS saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Store Image, dan Harga pada Mini Market di Kota Banjarmasin”** Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (M.M.) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Banjarmasin, Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Isti Azrina
NIM. C2B114012

ABSTRACT

Isti Azrina, The Influence of Service Quality, Store Image, and Price on Customer Satisfaction at Minimarkets in Banjarmasin City. Marijati Sangen (Main Guide) and Siti Aliyati Al Bushairi (Guide).

This study aims to analyze and describe the effect of service quality (X1), store image (X2), and price (X3) as independent variables on customer satisfaction (Y) as the dependent variable in minimarkets in Banjarmasin.

This research method uses a quantitative approach with a total sample of 220 respondents. Data collection techniques using questionnaires and statistical analysis techniques using multiple linear regression processed with the SPSS program.

The results showed that service quality (X1), store image (X2), and price (X3) had a significant effect on customer satisfaction (Y) at minimarkets in Banjarmasin city.

Keywords: Service Quality, Store Image, Price, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Isti Azrina, Pengaruh Kualitas Layanan, *Store Image*, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Minimarket di Kota Banjarmasin. Marijati Sangen (Pembimbing Utama) dan Siti Aliyati Al Bushairi (Pembimbing).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan (X1), *store image* (X2), dan harga (X3) sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen pada minimarket di kota Banjarmasin.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 220 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner dan teknik analisis statistik menggunakan regresi linier berganda diolah dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan (X1), *store image* (X2), dan harga (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada minimarket di kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Store Image*, Harga, Kepuasan Pelanggan

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis Tesis ini bernama Isti Azrina, merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Abdul Azis (alm) dan Ibu Bahriana. Penulis lahir di Kota Banjarmasin pada tanggal 21 Desember 1990. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis menikah pada 15 Oktober 2016 dengan Rifky Ananda, SE dan memiliki 2 orang anak laki-laki Muhammad Fatahillah Zikra dan Muhammad Fadillah Azka.

Penulis menempuh pendidikan dimulai dari TK Putra 2 Banjarmasin (lulus tahun 1996) melanjutkan ke SD Negeri Telaga Biru Banjarmasin (lulus tahun 2002) dan ke SMP Negeri 2 Banjarmasin (lulus tahun 2005) serta ke SMA Negeri 2 Banjarmasin (lulus tahun 2008), kemudian melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Lambung Mangkurat Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi (lulus Agustus 2012).

Pada Januari 2013 Penulis memulai pengalaman baru dengan bekerja di sebagai staf administrasi pada Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat sampai dengan sekarang.

Penulis melanjutkan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat dengan mengambil program studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan bisa menyelesaikan di 2021. Tesis yang disusun sebagai syarat menempuh program Pascasarjana adalah berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, *Store Image* Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Di Kota Banjarmasin”.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya akhirnya penulis bisa menyelesaikan tesis dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, *Store Image* Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Di Kota Banjarmasin. Penulisan tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalamnya sehingga masih jauh kesempurnaan, maka dari itu dengan kerendahan hati penulis menerima segala kritik maupun saran yang membangun demi menyempurnakan tesis ini. Diharapkan kedepannya tesis ini dapat bermanfaat bagi peneliti berikutnya dan juga bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Pemasaran.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, maka dari itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ketua Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat. Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs., M.Si. yang memberikan dukungan bagi kelancaran penulisan tesis ini.
2. Ibu Prof. Dr. Marijati Sangen, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta sangat sabar membimbing dan mengarahkan penulis dan memotivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ibu Siti Aliyati Al Bushairi, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang sangat sabar telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta sangat sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

4. Ibu Dr. RR Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si atas kesediaannya sebagai penguji dengan memberikan kritik dan saran.
5. Ibu Rusniati, SE., M.Si. atas kesediaannya sebagai penguji dengan memberikan kritik dan saran.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff pada Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bekal bagi penulis untuk menghadapi masa depan yang penuh tantangan.
7. Keluarga tercinta yang telah memberikan doa, motivasi dan bantuan baik secara moril maupun materil selama penulis kuliah dan mengerjakan tesis ini.
8. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan bantuan selama penulis menjalani kuliah hingga tesis ini selesai.
9. Seluruh rekan dan kawan-kawan yang ada di FEB ULM yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan selama penulis menjalani kuliah hingga tesis ini selesai.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan tesis ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Banjarmasin, Januari 2021
Penulis



Isti Azrina
NIM. C2B114012

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 <i>Store Image</i> (Citra Toko)	23
2.1.4 Harga.....	31
2.1.5 Minimarket.....	36
2.1.6 Pengaruh Antara Masing-Masing Variabel.....	39
2.2 Penelitian Terdahulu	42
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	45
3.1 Kerangka Konseptual.....	45
3.2 Hipotesis Penelitian	47
BAB IV METODE PENELITIAN	50
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	50
4.2 Jenis Penelitian	50
4.3 Lokasi Penelitian.....	51
4.4 Unit Analisis	51
4.5 Populasi dan Sampel.....	51
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	53
4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	58
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	58
4.9 Metode Analisis Data.....	60

BAB 5 HASIL PENELITIAN	66
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
5.2 Karakteristik Responden	68
5.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	73
5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	79
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	82
5.6 Analisis Regresi Linier Berganda	86
5.7 Pengujian Terhadap Hipotesis	88
5.8 Implikasi Hasil Penelitian	90
5.9 Keterbatasan Penelitian.....	101
BAB 6 PENUTUP	103
6.1 Kesimpulan	103
6.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 4.2 Skor Kategori Skala Likert	58
Tabel 4.3 Kekuatan Hubungan Koefisien	64
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan	71
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jarak	72
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pembelian	72
Tabel 5.8 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Layanan (X1)	74
Tabel 5.9 Deskripsi Statistik Variabel Store Image (X2).....	76
Tabel 5.10 Deskripsi Statistik Variabel Harga (X3).....	78
Tabel 5.11 Deskripsi Statistik Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas	80
Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 5.14 Hasil Uji Normalitas Variabel	83
Tabel 5.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel.....	85
Tabel 5.16 Hasil Pengujian Validitas Variabel Penelitian	86
Tabel 5.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
Tabel 5.18 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	46
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	120
Lampiran 3 Tabulasi Responden.....	125
Lampiran 4 Output SPSS21	142
Lampiran 5 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	158
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	166
Lampiran 7 Uji Regresi.....	169