

ABSTRAK

Yasya Malika. NIM 20.2.21.007. *Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pembelian Spare Part Motor di Toko YS Motor Sangatta.* Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama (STAI) Sangatta Kutai Timur. Yang dibimbing oleh bapak Dr. Hartono, S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing I dan bapak H. Hasan, Lc., M.A. selaku Dosen Pembimbing II.

Di era modern dengan peningkatan kebutuhan kendaraan bermotor dan spare part-nya, toko ritel seperti YS Motor Sangatta yang beroperasi sejak 2019 menghadapi tantangan persaingan ketat dan perubahan dinamika konsumen. Kepuasan pelanggan menjadi faktor krusial dengan penetapan harga dan kualitas pelayanan sebagai dua elemen penting yang memengaruhinya. Harga yang sesuai dan pelayanan baik akan menarik minat dan mendorong pembelian ulang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pembelian *Spare Part* Motor di Toko YS Motor Sangatta.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasinya adalah 350 pelanggan Toko YS Motor selama 2 bulan. Sampel sebanyak 35 responden mewakili 10% populasi sesuai teori Suharsimi Arikunto. Teknik *purposive sampling* digunakan dengan memilih responden dan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan diperoleh persamaan $Y = 16.405 + 0,348 X_1 + 0,224 X_2$, hasil tersebut menunjukkan bahwa penetapan harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji t parsial penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t_{hitung} 2,250 > t_{tabel} 2,037$; sig. $0,031 < 0,05$). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan ($t_{hitung} 2,184 > t_{tabel} 2,037$; sig. $0,036 < 0,05$). Uji f secara simultan, kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen ($F_{hitung} 16,645 > F_{tabel} 3,28$; sig. $0,000 < 0,05$). Nilai *koefisien determinasi* (R^2) sebesar 0,510 mengindikasikan bahwa 51% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh penetapan harga dan kualitas pelayanan, sementara 49% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Kata kunci: *penetapan harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, purposive sampling*