

**PENGARUH PENETAPAN HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PEMBELIAN *SPARE PART* MOTOR DI TOKO
YS MOTOR SANGATTA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur
Sebagai Prasyarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Oleh:

YASYA MALIKA
20.2.21.007

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH (ES)
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA
KUTAI TIMUR
2024**



**Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAIS) SANGATTA KUTAI TIMUR
TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN-PT nomor:349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13 Juni 2020
Alamat: Jalan Soekarno Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur, 75611, Telp: 0811596662
Website: <http://www.staiskutim.ac.id> E-mail: admin@staiskutim.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan proposal skripsi saudara/i :

Nama : Yasya Malika
NIM : 20.2.21.007
Jurusan : Syariah
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pembelian Spare Part Motor di Toko YS Motor Sangatta

Dengan ini saya mohon agar proposal skripsi tersebut dapat dimunaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sangatta, 30 Mei 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hartono, S.H.I., M.S.I

H. Hasan, Lc., M.A

Mengetahui
Ketua Jurusan Syariah



Achmad Fahrudin, M.S.I



**Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAIS) SANGATTA KUTAI
TIMUR TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN-PT nomor:349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13 Juni 2020
Alamat: Jalan Soekarno Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur, 75611, Telp: 0811596662
Website: <http://www.staiskutim.ac.id> E-mail: admin@staiskutim.ac.id

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Pembelian Spare Part Motor di Toko YS
Motor Sangatta

Nama : Yasya Malika

NIM : 20.2.21.007

Jurusan : Syariah

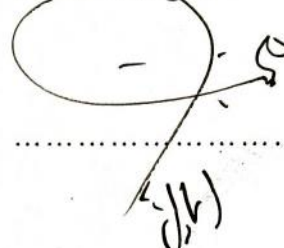
Prodi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasahkan di depan Tim Penguji Jurusan Syariah Program Studi
Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur pada
tanggal **15 Juni 2024**, dinyatakan **LULUS** dengan predikat **PUJIAN** dan dapat
diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

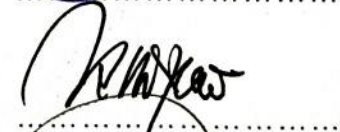
Tim Sidang

1. Moh. Tauhid, M.Pd
Ketua Sidang
2. Ismail Rahmat, M.Pd
Sekretaris Sidang
3. Dr. Hartono, S.H.I., M.S.I.
Penguji Utama
4. H. Arif Rembang Supu, M.Pd
Penguji I
5. Moh. Tauhid, M.Pd
Penguji II

Tanda Tangan









Sangatta, 15 Juni 2024
Mengesahkan,



PERNYATAAN

Nama : Yasya Malika
NIM : 20.2.21.007
Jurusan : Syari'ah
Prodi : Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi : Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Pembelian Spare PartMotor di Toko
YS Motor Sangatta

Degan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini bukanlah karya dan buah pikiran yang sudah (pernah) ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan dalam penelitian ini.

Sanggata, 29 Mei 2024

Penulis,



Yasya Malika

MOTTO

Segala hal butuh proses, karena disetiap proses ada pembelajaran. Jika dipercepat, Allah ingin kita bersyukur.

Jika diperlambat, Allah ingin kita bersabar.

-Maulana Habib Luthfi bin Yahya-

Hidup bukan tentang mendapatkan apa yang kamu inginkan,
tetapi tentang menghargai apa yang kamu miliki.

-KH A Bahauddin Nursalim-

Just Because You're Struggling Doesn't Mean You're Failing

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang senantiasa mempermudah perjalanan panjang dari awal hingga akhir perkuliahan ini, semoga shalawat kepada Nabi Muhammad SAW menjadi jalan untuk mendapatkan syafaatnya kelak.

karya sederhana ini kupersembahkan kepada:
Terhusus Ayah hebatku Yadi Sunarso dan ibu luar biasaku Mahyati. Sepasang mutiara hidup yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tak terhingga disetiap langkah tumbuhku.

*Adikku tersayang Naura Shanum Mumtazah
Saudara terkasih yang senantiasa banyak menghibur dan mendoakanku.
Menjadikan hari-hariku selalu baik dan bersyukur.*

*Bapak Dr. Hartono, S.H.I., M.S.I dan bapak H. Hasan, Lc., M.A
Dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing, menasehati, dan memberi ilmunya dalam menyelesaikan karya ini.*

Sahabat-sahabatku yang selalu ada dalam suka dan duka, memberikan warna dalam hidup. Teman-teman seperjuanganku yang menemani segala proses panjang dari perjalanan perkuliahan yang sudah tiba pada penghujung.

Terimakasih untuk tetap hebat bersama dan akan terus begitu.

Dengan penuh kerendahan hati, tentu ada kekurangan dalam karya ini. Namun, semoga menjadi secercah inspirasi dan harapan untuk terus maju, berjuang, dan meraih cita-cita mulia.

KATA PENGANTAR



Segenap rasa syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas kelancaran penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Saw, yang membawa risalah Islam yang penuh ilmu pengetahuan, terutama ilmu-ilmu ke-Islaman, sebagai pedoman hidup kita di dunia ini dan kelak di akhirat.

Tidak ada kata yang mampu merangkai rasa syukur yang mendalam atas penyelesaian skripsi ini. Proses yang tentunya tidak mudah, banyak sekali hal menguras tenaga dan pikiran terutama keterbatasan kemampuan diri sendiri. Namun, betapa pentingnya momen ini dalam perjalanan akademik saya tidak lepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak hingga penulisan ini akhirnya dapat terselesaikan

Untuk itu penulis menyampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, khususnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Satriah, M.Pd selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur.
2. Bapak Ahmad Fahrudin, M.S.I selaku Ketua Jurusan Syariah STAI Sangatta Kuta Timur yang berkenan memberikan kesempatan peneliti untuk menuntut ilmu di Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Kepada bapak Firdaus, ME. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama (STAI) Sangatta Kutai Timur yang telah berkenan

memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Ekonomi Syariah.

4. Kepada Bpk. Dr. Hartono, S.H.I, M.S.I selaku Dosen Pembimbing I dan bpk. H. Hasan, M.A selaku Dosen Pembimbing II. yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis dengan sabar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Dosen pengajar dan staff karyawan di lingkungan Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur.
6. Kepada pemilik dan karyawan toko YS Motor atas kerjasama dan bantuan yang telah diberikan selama proses penelitian ini berlangsung.
7. Teruntuk Ayah hebatku Yadi Sunarso dan Ibu paling luar biasa ibu Mahyati, terimakasih banyak untuk setiap doa yang kalian panjatkan untuk anak-anakmu, doa meaningful dan dukungan hebat kalian menemani segala proses setiap langkah kakiku berada pada penjagaan dan kebaikan hidup.
8. Teruntuk adikku Naura Shanum Mumtazah, gadis kecil 8 tahun saat memulai proses penulisan ini. Kamu kukutip dalam bait lagu “Kekal” Nadin Amizah. Yang memeluk raga kecilku. Yang menyayangi kecilku. Yang memeluk jiwa kecilku. Dan semua-semua aku.
9. Teruntuk sahabat-sahabatku, Ajeng Yunitasari, Khuril Jannah Amaliatushaliha, Friska Audina, Nurul Fadilah, Syarifah Patmawati dan banyak sekali manusia-manusia berjasa. Terimakasih sudah menemani awal perkuliahanku hingga pada tahap kemenangan penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih untuk cahaya warna warni dan genggam tangan yang melingkupi perjalanan hidup dikota ini.

10. Teruntuk Yasya Malika, terimakasih sudah bertanggung jawab menyelesaikan tugas demi tugas dengan baik. I'm incredibly proud of your efforts, focus, and unwavering perseverance. I'm proud that you found that light of hope in the darkest moments. I'm proud that you're trying everyday to get up, and get things done. Your beautiful smile and unwavering support inspire me to be my best. You give me courage through your words and trust through your actions. Your presence always reassures me that everything will be okay. You're amazing, and I wanted you to know that. Keep growing beautifully and strong.

Dengan segala jasa yang telah diberikan oleh mereka, penulis hanya dapat berdoa agar amal baik yang telah dilakukan dapat diterima di sisi Allah Swt. Semoga mereka mendapatkan balasan pahala yang lebih baik dan mendapat kesuksesan, baik dalam kehidupan dunia maupun di akhirat nanti.

Penulis juga mengharapkan masukan yang membangun dari para pembaca untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri serta para pembaca. Amin.

Sangatta, 29 Mei 2024

Yasya Malika

DAFTAR ISI

ABSTRAK	II
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	III
PENGESAHAN	IV
PERNYATAAN.....	V
MOTTO	VI
PERSEMBAHAN.....	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	XI
PEDOMAN TRANSLITERASI	XIV
DAFTAR SINGKATAN	XVII
DAFTAR TABEL.....	XVIII
DAFTAR GAMBAR.....	XXI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	13
A. Deskripsi Teori.....	13
1. Harga.....	13
2. Kualitas Pelayanan	23
3. Kepuasan Pelanggan	29
B. Kajian Penelitian Yang Relevan	36
C. Hipotesis Penelitian.....	38

BAB II METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	40
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling.....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	41
3. Teknik Sampling	42
D. Variabel Penelitian dan Indikator.....	43
1. Variabel Penelitian	43
2. Indikator Penelitian	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Observasi.....	44
2. Wawancara.....	45
3. Angket.....	45
4. Dokumentasi	46
F. Uji Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reabilitas.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
1. Uji Asumsi Klasik.....	48
2. Regresi Linier Berganda	51
3. Uji Hipotesis.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Objek Penelitian	55
1. Sejarah Singkat Toko YS Motor	55
2. Visi Misi.....	58
B. Deskripsi Data dan Pengujian Hipotesis	58
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	58
2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	61
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	71
4. Uji Asumsi Klasik.....	76
5. Analisis Regresi Linier Berganda	82
6. Uji Hipotesis.....	84
C. Pembahasan Hasil Penelitian	87
D. Keterbatasan Penelitian.....	90
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
BIODATA PENELITI**

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi dalam skripsi ini mengacu pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Konsonan Huruf Arab	Huruf Latin
أ	Ā/ā (untuk fathah panjang)
ي	Ī/ī (untuk kasroh panjang)
و	Ū/ū (untuk dommah panjang)
ث	Ṣ/ṣ
ح	Ḥ/ḥ
خ	Kh
د	D/d
ذ	Ḍ/ḍ
ز	Z/z
س	S/s
ش	Sy
ص	Ṣ/ṣ
ض	Ḍ/ḍ
ط	Ṭ/ṭ
ظ	Ẓ/ẓ
ع	‘
غ	Ġ
ه	H/h

ء	’
---	---

2. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf/transliterasinya berupa huruf dan tanda, contoh:

- قَالَ dibaca qāla
- قِيلَ dibaca qīla
- يَقُولُ dibaca yaqūlu

3. *Ta Marbutah*

Transliterasinya menggunakan:

- a. *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya *h*.
Contoh: طَلْحَةَ dibaca Talhah
- b. Pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ dibaca raudah al-athfal

4. **Kata Sandang**

Transliterasinya kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh: الرَّجُلُ dibaca ar-rajulu

- b. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya.

Contoh: الْقَلَمُ dibaca al-qalamu

5. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf*, ditulis terpisah, hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazimnya dirangkaikan dengan kata lain. Karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh : بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا dibaca Bismillāhi majrehā wa mursāhā

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan
SWT.	Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	Shalallahu ,,alaihi wa sallam
As.	alaihi wa sallam
Qs.	Al-Qur'an Surah
h.	Halaman
dst.	dan seterusnya
dll.	dan lain-lain
tp.	Tanpa penerbit
ed.	Editor
s/d	sampai dengan
et al	dan yang lain-lain

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Harga spare part motor di toko YS Motor Sangatta.....	4
Tabel 1. 2 Data pelanggan toko YS Motor Sangatta tahun 2022.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. 1 Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden.....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan umur responden.....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden	60
Tabel 4. 4 Karakteristik berdasarkan frekuensi kunjungan responden	60
Tabel 4. 5 Harga spare part di toko YS Motor sesuai dan terjangkau dengan daya beli anda	61
Tabel 4. 6 Harga yang ditetapkan Toko YS Motor sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan	62
Tabel 4. 7 Toko YS Motor menawarkan harga yang lebih murah dengan toko spare part lainnya.....	62
Tabel 4. 8 Harga spare part yang ditetapkan Toko YS Motor sesuai dengan manfaat yang dari produk tersebut.....	63
Tabel 4. 9 Harga spare part di Toko YS Motor disampaikan dengan jelas dan transparan	63
Tabel 4. 10 Toko YS Motor memiliki fasilitas yang memadai, seperti tempat parkir, ruang tunggu, dan kebersihan toko	64
Tabel 4. 11 Karyawan toko YS Motor segera melayani pada saat berkunjung	64

Tabel 4. 12 Pelayanan Toko YS Motor tanggap dan cepat dalam menangani permintaan atau keluhan pelanggan	65
Tabel 4. 13 Karyawan Toko YS Motor memiliki pengetahuan yang baik tentang produk spare part yang dijual	65
Tabel 4. 14 Pelayanan Toko YS Motor melayani dengan sopan, ramah, dan komunikatif	66
Tabel 4. 15 Karyawan menerima kritik dan saran dengan baik.....	66
Tabel 4. 16 Karyawan mudah dihubungi pada saat dibutuhkan	67
Tabel 4. 17 Pelayanan toko YS Motor terpercaya	67
Tabel 4. 18 Harga spare part yang ditawarkan sesuai dengan harapan mereka....	68
Tabel 4. 19 Berminat melakukan pembelian ulang di Toko YS Motor.....	68
Tabel 4. 20 Bersedia merekomendasikan Toko YS Motor kepada orang lain.....	68
Tabel 4. 21 Merasa puas dengan pelayanan dan pengalaman berbelanja di Toko YS Motor.....	69
Tabel 4. 22 Produk yang diperoleh sesuai dengan harga dan kualitas.....	69
Tabel 4. 23 Produk-Produk spare part toko YS Motor yang disediakan sesuai kebutuhan	70
Tabel 4. 24 Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan Toko YS Motor.....	70
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas Penetapan Harga (X ₁).....	72
Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X ₂).....	73
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
Tabel 4. 28 Hasil Uji Reliabilitas Penetapan Harga (X ₁).....	75
Tabel 4. 29 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X ₂)	75

Tabel 4. 30 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	76
Tabel 4. 31 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	77
Tabel 4. 33 Hasil Uji Linieritas Penetapan Harga (X_1).....	78
Tabel 4. 34 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan (X_2)	79
Tabel 4. 35 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4. 37 Hasil Uji Autokorelasi	82
Tabel 4. 38 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 4. 39 Hasil Uji T.....	84
Tabel 4. 40 Hasil Uji F.....	85
Tabel 4. 41 Hasil Uji Determinasi.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan p-p plot.....	77
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem ekonomi Islam mengatur perekonomian berdasarkan aturan-aturan syara', menekankan pentingnya nilai-nilai moral dalam aktivitas usaha. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kerjasama dan pertolongan satu sama lain. Aktivitas ekonomi tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan dan meraih keuntungan, tetapi juga sebagai ibadah jika dilakukan sesuai syariah.¹ Perencanaan yang baik adalah kunci untuk mencapai hasil yang diinginkan. Prinsip-prinsip syariah memberikan panduan bagi pelaku ekonomi untuk menjalankan bisnis dengan tujuan mendapatkan keberkahan dan ridha Allah.

Islam memberikan regulasi komprehensif terhadap bisnis dan perdagangan melalui Al-Qur'an, yang memberikan petunjuk dan aturan bagi pelaku usaha dan konsumen. Perdagangan harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan tuntunan Nabi Muhammad SAW.

Firman Allah SWT dalam Al- Qur'an Surat Asy-Syu'ara. 181-183:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾
وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya: Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugika. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.²

¹ E Zuraidah, "Analisis Strategi Pemasaran Sparepart Kendaraan Menggunakan Metode SWOT," *Jurnal PROSISKO* 7, no. 1 (2020): h. 54.

² Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah* (Jakarta: Lautan Sari, 2014).

Ayat Al-Qur'an tersebut memberikan penjelasan bahwa seorang individu diwajibkan untuk menegakkan keadilan dan melarang kecurangan dalam perdagangan. Memberikan dasar hukum bisnis dalam syariat Islam untuk menciptakan keseimbangan antara penjual dan pembeli, mencegah kerugian salah satu pihak. Penerapan prinsip-prinsip ini memperkuat kepercayaan konsumen, meningkatkan kepuasan, dan membentuk loyalitas pelanggan.

Seiring dengan kemajuan ekonomi dan perkembangan teknologi, dunia bisnis mengalami pertumbuhan yang pesat dengan munculnya perusahaan-perusahaan yang berupaya memenuhi kebutuhan konsumen melalui produk dan jasa yang mereka tawarkan. Pertumbuhan ini mencerminkan peningkatan kesejahteraan masyarakat dan daya beli yang semakin tinggi. Namun, di sisi lain, perkembangan ini juga menghasilkan persaingan yang semakin ketat di pasar. Perusahaan-perusahaan yang sebelumnya dominan dengan pangsa pasar besar dan cakupan pemasaran yang luas, sekarang dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif, baik dalam menghadapi tantangan saat ini maupun di masa depan.

Terlihat dari pesatnya pertumbuhan dunia bisnis, termasuk bisnis penjualan suku cadang sepeda motor. Pertumbuhan ini mengakibatkan peningkatan jumlah usaha sejenis, sehingga persaingan menjadi semakin intens. Saat ini bisnis di dunia industri spare part motor Indonesia merupakan sektor yang terus berkembang, menciptakan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia, yang mencapai 152.565.905 unit per Januari 2023, serta 10.998.291 unit di Kalimantan, mencerminkan peningkatan signifikan kebutuhan suku cadang

motor.³ Fenomena ini menghasilkan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif di sektor industri spare part motor

Seperti halnya industri suku cadang motor di Kota Sangatta, Kutai Timur tercatat di polda kalimantan timur 224.988 pemilik kendaraan bermotor menjadi mayoritas mobilitas dari kehidupan sehari-hari masyarakatnya.⁴ Pertumbuhan ekonomi, mobilitas tinggi, dan infrastruktur jalan yang terdegradasi menciptakan permintaan konstan membuat pelaku usaha saling bersaing menawarkan harga kompetitif, promosi menarik, beragam produk, dan kemudahan transaksi. Dengan lonjakan pengguna motor, kebutuhan akan suku cadang berkualitas meningkat. Kendaraan bermotor merupakan sarana utama mobilitas, mendorong frekuensi perawatan dan penggantian suku cadang. Baik pemilik bengkel yang memerlukan spare part untuk usahanya maupun pengguna motor individu mencari komponen untuk keperluan masing-masing.

Di Kota Sangatta, Toko YS Motor merupakan salah satu toko independen ritel spare part motor yang cukup dikenal dan memiliki pelanggan tetap dalam beberapa tahun terakhir. Toko YS Motor Sangatta berdiri sejak tahun 2019, sebagai penyedia spare part motor di kota ini, telah menjadi bagian integral dari ekosistem otomotif di wilayah tersebut. Seiring dengan perkembangan pesat dalam industri ini, toko ini dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dan perubahan dinamika konsumen.

³ “Jumlah Kendaraan Januari 2023: Lebih Setengah Populasi Warga Indonesia,” CNN Indonesia, 2023, <https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20230105090933-579-896395/jumlah-kendaraan-januari-2023-lebih-setengah-populasi-warga-indonesia>.

⁴ “Jumlah Data Kendaraan Polda Kalimantan Timur,” Electeonic Registration Identification, n.d., [http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappolres.php?kdpolda=14&poldanya=KALIMANTAN TIMUR](http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappolres.php?kdpolda=14&poldanya=KALIMANTAN%20TIMUR). 2024-06-08 22:13:12

Dalam situasi ini, para pelaku usaha di bidang ritel dan distribusi suku cadang otomotif dituntut untuk lebih jeli dan kreatif dalam merancang strategi bisnis guna bertahan dan terus menarik konsumen di tengah persaingan. Penting bagi pelaku usaha untuk terus memonitor serta memahami kebutuhan dan preferensi konsumen. Pemahaman ini menjadi landasan utama dalam merancang strategi pemasaran suatu perusahaan. Sebuah perusahaan di bidang pemasaran tentunya tidak lepas dari adanya faktor harga dan faktor kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Tabel 1. 1 Harga spare part motor di toko YS Motor Sangatta

No	Spare Part	Harga (Rp)
1	Oli Mesin	38.000 - 75.000
2	Ban Motor	115.000 - 400.000
3	Girset	120.000 - 450.000
4	Busi	15.000 - 30.000
5	Kampas Rem	15.000 - 50.000
6	Aki Motor	300.000 - 500.000
7	Filter Udara	40.000 - 80.000
8	Lampu Motor	15.000 - 100.000
9	Shockbreaker	200.000 - 600.000
10	Knalpot	150.000 - 400.000

Sumber: Data Toko YS Motor

Harga adalah jumlah uang yang harus dikeluarkan seseorang untuk mendapatkan barang atau jasa, termasuk layanan dan manfaat terkait. Penetapan harga harus mempertimbangkan daya beli konsumen agar produk tetap terjangkau. Saat ini, konsumen tidak hanya mencari produk yang diinginkan tetapi juga sangat memperhatikan harga sebagai faktor penting dalam keputusan pembelian. Menurut Lupiyoadi, peran harga sangat signifikan karena

berdampak langsung pada pendapatan perusahaan. Keputusan terkait harga juga memengaruhi penilaian konsumen terhadap layanan/jasa dan membentuk citra perusahaan.⁵

Dalam penelitian di Toko YS Motor Sangatta, tercatat keluhan pelanggan terkait harga spare part yang terkadang tidak mencerminkan kualitas yang sepadan dan serupa dengan pesaing. Toko YS Motor perlu menyesuaikan strategi penetapan harga untuk memastikan keadilan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Dalam Islam, harga itu harus transparan dan mencerminkan manfaat bagi pembeli dan penjualnya secara adil, yaitu penjual memperoleh keuntungan yang normal dan pembeli memperoleh manfaat yang setara dengan harga yang dibayarkannya.

Selain harga, kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan adalah cara melayani pelanggan yang mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan, untuk mencapai kepuasan pelanggan.⁶ Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan, serta mendorong pembelian ulang. Produk atau jasa berkualitas tinggi yang memenuhi harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan. Apabila konsumen tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan bagus maka ia akan merasa kecewa dan menimbulkan keluhan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan di Toko YS Motor. Pelanggan mengeluhkan

⁵ Ivan Fadilla et al., "Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating) Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (2022): h.2.

⁶ Fadilla et al., h. 3.

karyawan yang kurang sigap dan pelayanan yang kurang efisien saat toko ramai pengunjung. Meskipun karyawan telah berupaya memberikan pelayanan terbaik, upaya tersebut ternyata masih kurang optimal.

Islam mengajarkan bahwa dalam industri, baik produk maupun jasa, pelayan toko harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Ini meliputi sikap ramah, perilaku baik dan simpatik, tutur kata yang sopan dan rendah hati, serta tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Ketika keinginan konsumen terpenuhi, mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 1. 2 Data pelanggan toko YS Motor Sangatta tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	400
2	Februari	350
3	Maret	380
4	April	500
5	Mei	527
6	Juni	420
7	Juli	450
8	Agustus	470
9	September	480
10	Oktober	500
11	November	410
12	Desember	390
Total		5.287

Sumber: Data Toko YS Motor2022

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk keberlangsungan bisnis. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah evaluasi terhadap kinerja produk

dibandingkan dengan harapan.⁷ Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan adalah harapan dan kinerja. Kepuasan tercipta dari selisih antara harapan dan kinerja, menunjukkan sejauh mana perusahaan memenuhi ekspektasi konsumen.

Sepanjang 2022, Toko YS Motor mengalami fluktuasi jumlah pelanggan, total pelanggan sepanjang tahun adalah 5.287, meningkat setelah lebaran dan menurun di akhir tahun dengan sebagian besar di antaranya merupakan pelanggan yang melakukan pembelian berulang. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, potensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam bisnis ritel otomotif sangat penting, terutama dengan memperhatikan penetapan harga dan kualitas pelayanan. Harga yang sesuai akan menarik minat pelanggan dan memberikan persepsi nilai yang sesuai dengan harga yang dibayarkan. Di sisi lain, pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman belanja yang positif bagi pelanggan, yang kemudian akan mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang di masa mendatang. Dengan demikian, fokus pada harga yang tepat dan pelayanan yang berkualitas akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisi bisnis ritel otomotif.

Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang topik tersebut dalam sebuah penelitian yang berjudul "**Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pembelian Spare Part Motor di Toko YS Motor Sangatta**".

⁷ Mohammad Jauharul Arifin, "Strategi Islamic Branding Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen," *Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah)* 08, no. 1 (2021): h.69.

B. Definisi Operasional

1. Harga

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan kepada konsumen untuk mendapatkan manfaat dari kepemilikan terhadap sebuah produk barang atau pun jasa atau nilai tukar barang dan berbagai macam pelayanan dan manfaat lain yang bersangkutan dengan barang atau jasa tersebut.⁸ Pada umumnya, konsumen cenderung akan memilih perusahaan yang menawarkan produknya dengan harga yang relatif murah. Harga merupakan salah satu bahan pertimbangan yang penting bagi konsumen untuk membeli produk pada suatu perusahaan. Dengan demikian harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan, didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan modal yang dapat menggambarkan kondisi pelanggan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima dengan mengevaluasi kualitas. Kualitas pelayanan mengacu pada keseluruhan pengalaman antara lain keramahan dan kesopanan karyawan, kecepatan respon terhadap kebutuhan pelanggan, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi terkait produk, ketersediaan dan kelengkapan

⁸ Marius Angipora, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011).

produk, kenyamanan fasilitas toko, dan proses transaksi yang mudah dan cepat yang diterima pelanggan selama berinteraksi dengan Toko YS Motor Sangatta, termasuk selama proses pembelian suku cadang motor.

3. Kepuasan Pelanggan:

Kepuasan pelanggan adalah istilah yang merujuk pada tingkat kepuasan, kegembiraan, atau kecenderungan positif pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh suatu perusahaan atau penyedia jasa. Kepuasan konsumen dalam meningkatkan kinerja pemasaran suatu perusahaan memiliki peran penting. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat memengaruhi sejauh mana mereka bersedia melakukan pembelian kembali.

Kepuasan konsumen adalah evaluasi atau persepsi yang dimiliki konsumen setelah mengalami pelayanan, yang dapat bersifat positif atau negatif. Kepuasan dirasakan oleh konsumen saat berinteraksi langsung dalam proses pembelian, dan jika mereka merasa puas, kemungkinan besar akan melakukan transaksi kembali.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, adapun rumusan masalah yang penulis angkat pada skripsi ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pembelian spare part motor di toko YS Motor Sangatta?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pembelian spare part motor di toko YS Motor Sangatta?

3. Apakah penetapan harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pembelian spare part motor di toko YS Motor Sangatta?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pembelian *spare part* motor di toko YS Motor Sangatta.
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pembelian *spare part* motor di toko YS Motor Sangatta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen.
- 2) Hasil penelitian bisa membawa manfaat setidaknya sedikit pada penelitian lanjutan atau merangsang perkembangan teori di bidang tersebut.
- 3) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada literatur ilmiah khususnya di kampus STAI Sangatta bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya.
- 4) Menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana variabel-variabel tertentu saling berinteraksi terhadap hasil akhir.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini dapat sedikit membantu pemilik toko YS Motor Sangatta mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, mereka dapat meningkatkan pelayanan pelanggan mereka sesuai dengan temuan penelitian.
- 2) Menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana variabel-variabel tertentu saling berinteraksi dan berkontribusi terhadap hasil akhir
- 3) Membuka ruang bagi penelitian lanjutan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini, peneliti menggunakan susunan penelitian yang sistematis dan terstruktur menjadi 5 bab sebagai berikut:

Bab I, membahas Pendahuluan yang menjelaskan Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

Bab II, membahas Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis yang berisikan: Deskripsi Teori tentang pengertian dan indikator mengenai Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, Kajian Penelitian Yang Relevan, serta Hipotesis Penelitian memaparkan tentang dugaan sementara penelitian tersebut.

Bab III, berisi Metode Penelitian meliputi: Jenis dan Pendekatan Penelitian, Waktu dan Tempat Penelitian, Populasi Sampel dan Teknik Sampling, Variabel Penelitian dan Indikator, Teknik Pengumpulan Data, Uji Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

Bab IV, berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan yang meliputi: Deskripsi Data Penelitian, Pengujian Hipotesis, Pembahasan Hasil Penelitian, dan Keterbatasan Penelitian

Bab V, berisi Penutup yang meliputi: Kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh, dan Saran-saran yang kaitannya dengan penelitian tersebut.

Selanjutnya dibagian akhir penelitian, penulis menyertakan Daftar Pustaka, Lampiran berisi Kuisisioner, dokumentasi, dll. Selain itu penulis juga menyertakan biografi penulis sebagai pelengkap.