

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESESUAIAN HARGA,
DAN AKSESIBILITAS, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI BRASTAGI *SUPERMARKET* JALAN GATOT SUBROTO
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**RIKHA ANDRIANI
NIM. 222110091**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025-2026**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE
APPROPRIATENESS, AND ACCESSIBILITY ON CONSUMER
SATISFACTION AT BRASTAGI *SUPERMARKET* GATOT
SUBROTO STREET MEDAN**

FINAL RESEARCH

By:

**RIKHA ANDRIANI
NIM. 222110091**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS AND HUMANITIES
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025-2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESESUAIAN HARGA,
DAN AKSESIBILITAS, TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI BRASTAGI SUPERMARKET JALAN GATOT SUBROTO
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

RIKHA ANDRIANI
NIM. 222110091

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Hanny Siagian, S.E., M.Si.

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

Medan, 16 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,


Christine, S.M, M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

NIM : 222110091
Nama : Rikha Andriani

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesesuaian Harga, dan Aksesibilitas, Terhadap Kepuasan Konsumen Di Brastagi Supermarket Jalan Gatot Subroto Medan
Tempat Penelitian : Brastagi Supermarket Jalan Gatot Subroto Medan
Alamat Penelitian : Jl. Gatot Subroto No. 288 20118 Medan Petisah Sumatera Utara

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 09 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Rikha Andriani

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kesesuaian harga, dan aksesibilitas terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial maupun secara simultan. Teknik pengambilan sampel dengan rancangan *nonprobabilitas* dengan pendekatan Purposive sampling, dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner. Secara parsial (uji t) diperoleh bahwa kualitas pelayanan, kesesuaian harga, dan aksesibilitas berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Pada hasil secara simultan membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kesesuaian harga dan aksesibilitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil koefisien determinasi sebesar 94,2% dan sisanya 5,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Pelayanan, Harga, aksesibilitas, Kepuasan_Konsumen.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, price appropriateness, and accessibility on consumer satisfaction, both partially and simultaneously. The sampling technique employed was a non-probability sampling design using an accidental sampling approach, with a total sample of 100 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. Data collection was conducted through interviews and questionnaires. The partial test (t-test) results showed that service quality, price appropriateness, and accessibility each had a positive and significant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, the simultaneous test (F-test) demonstrated that service quality, price appropriateness, and accessibility simultaneously had a positive and significant effect on consumer satisfaction. The coefficient of determination indicated that these three independent variables explained 94.2% of the variance in consumer satisfaction, while the remaining 5.8% was influenced by other factors not examined in this study.

Keywords : Service, Price, Accessibility, Consumer_ Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesesuaian Harga, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Brastagi Supermarket Jalan Gatot Subroto Medan.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kurikulum dan menyelesaikan pendidikan akhir Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis di Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga bagi penyempurnaan penelitian ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Rayu Sri Wahyuni, S.H., M.M., selaku Dosen Wali Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan, yang menjadi bekal penting dalam penyusunan skripsi ini.

8. Orang tua saya yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, perlengkapan dan lainnya serta dukungan moral selama masa studi.
9. Diri sendiri yang telah berhasil dalam memulai dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan dan teman dekat saya selama masa perkuliahan yang selalu memberikan dukungan, dan semangat dalam menghadapi pengerjaan skripsi hingga terselesaikannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Dengan demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

Medan, 09 Juli 2026

Penulis,



Rikha Andriani

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Ruang Lingkup	12
1.4 Tujuan.....	13
1.5 Manfaat.....	13
1.6 Originalitas Penelitian (Optional untuk Proyek)	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Manajemen.....	15
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	15
2.1.2 Pemasaran	15
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran	15
2.1.2.2 Strategi Pemasaran	16
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.3.2 Struktur Kepuasan Konsumen	19
2.1.3.3 Proses Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.4 Dimensi Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan	22
2.1.4.1 Pengertian Pelayanan	22
2.1.4.2 Kualitas Pelayanan	23
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24

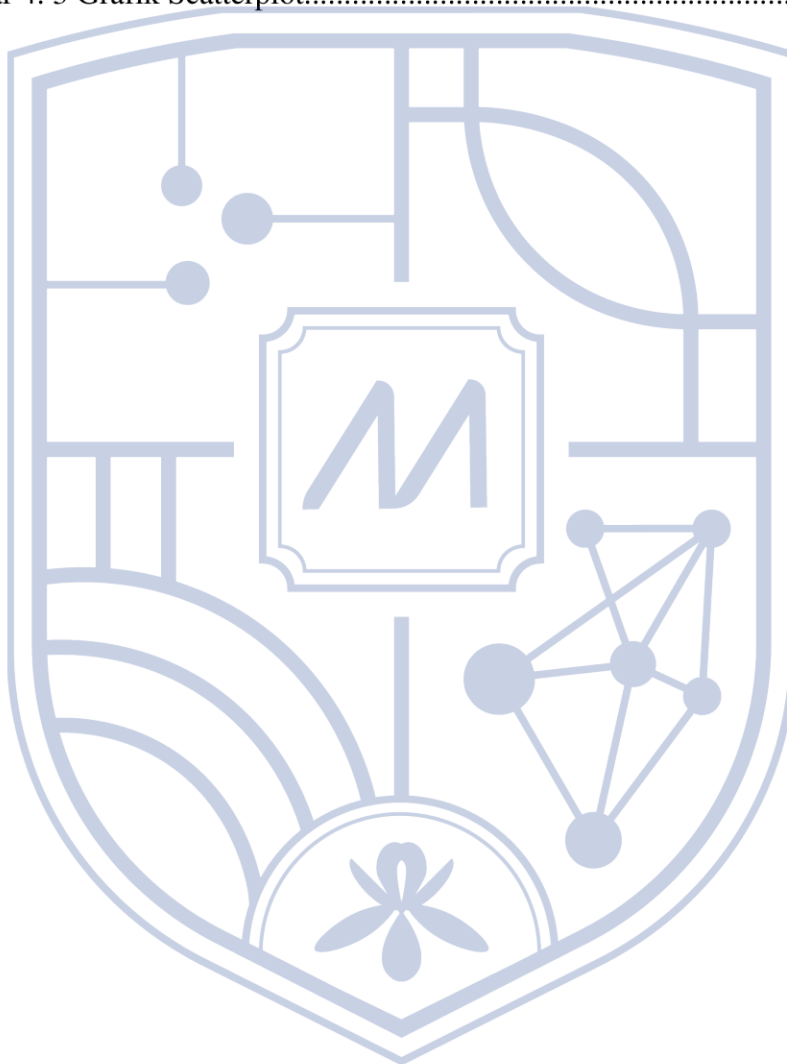
2.1.4.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5 Harga.....	26
2.1.5.1 Pengertian Harga.....	26
2.1.5.2 Pengertian Kesesuaian Harga.....	27
2.1.5.3 Tujuan Penetapan Harga dalam Perspektif Kesesuaian Harga	27
2.1.5.4 Metode Penilaian Kesesuaian Harga.....	28
2.1.5.5 Strategi Penetapan Kesesuaian Harga.....	28
2.1.5.6 Dimensi Harga	29
2.1.5.7 Indikator Harga	29
2.1.6 Aksesibilitas	30
2.1.6.1 Pengertian Aksesibilitas	30
2.1.6.2 Karakteristik Lokasi Strategis	30
2.1.6.3 Dimensi Aksesibilitas	31
2.1.6.4 Indikator Aksesibilitas.....	31
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Konseptual	36
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	38
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
2.4.2 Pengaruh Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
2.4.3 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	39
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesesuaian Harga dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Objek Penelitian	42
3.3 Metode Pengumpulan Data	42
3.3.1 Kuisioner (Angket)	42
3.3.2 Observasi.....	43
3.3.3 Wawancara.....	43
3.3.4 Studi Kepustakaan.....	44
3.4. Populasi dan Sampel.....	44

3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel.....	44
3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	46
3.6 Metode Analisis Data	48
3.6.1 Pengujian Kualitas Data.....	48
3.6.1.1 Uji Validitas	48
3.6.1.2 Uji Realibilitas.....	49
3.6.2 Statistik Deskriptif	49
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	50
3.6.3.1 Uji Normalitas	50
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	50
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	50
3.6.4 Analisis Regresi Liniear Berganda	51
3.6.5 Pengujian Hipotesis	51
3.6.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	51
3.6.5.6 Pengujian Simultan (Uji F)	52
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	53
4.1 Hasil.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.1.1 Sejarah Umum Brastagi Supermarket	53
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	54
4.1.3 Gambaran Umum Responden	54
4.1.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	56
4.1.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	56
4.1.4.2 Variabel Kesesuaian Harga (X_2)	58
4.1.4.3 Variabel Aksesibilitas (X_3).....	60
4.1.4.4 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	61
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	63
4.1.5.1 Uji Validitas	63
4.1.5.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.1.6.1 Uji Normalitas	66

4.1.6.2 Uji Multikolinearitas	68
4.1.6.3 Uji Heterokedastisitas	69
4.1.7 Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.1.8 Uji Hipotesis	73
4.1.8.1 Uji Parsial (Uji t).....	73
4.1.8.2 Uji Simultan (Uji F).....	74
4.1.8.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	75
4.2 Pembahasan	76
4.2.1 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen	76
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen	77
4.2.3 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan konsumen	78
4.2.4 Pengaruh Kualitas pelayanan, Kesesuaian Harga, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan konsumen.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 4. 1 Grafik Histogram	66
Gambar 4. 2 Grafik Normal Probability Plot	67
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Ritel Modern di Kota Medan	2
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen	5
Tabel 1.3 Hasil kuesioner Kualitas Pelayanan	7
Tabel 1.4 Hasil kuesioner Kesesuaian Harga	9
Tabel 1.5 Hasil kuesioner Aksesibilitas	11
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Skala Likert	43
Tabel 4. 1 Pengiriman dan Pengambalian Kuesioner	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 4 Akses rumah menuju Brastagi Supermarket Gatot Subroto mudah	56
Tabel 4. 5 Hasil Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 7 Hasil Distribusi Jawaban Responden Variabel Kesesuaian Harga	58
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kesesuaian Harga	59
Tabel 4. 9 Hasil Distribusi Jawaban Responden Variabel Aksesibilitas	60
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Aksesibilitas	60
Tabel 4. 11 Hasil Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kesesuaian Harga	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Aksesibilitas	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test	68
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4. 20 Hasil Uji Glejser	71
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4. 22 Hasil Uji Parsial (Uji t)	73
Tabel 4. 23 Hasil Uji Simultan (Uji F)	74
Tabel 4. 24 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	75