

**PENGARUH PENETAPAN HARGA, KETERSEDIAAN BARANG
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GUARDIAN STORE SUN PLAZA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**CELINA KHORY
NIM. 222110207**



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

***THE INFLUENCE OF PRICING, PRODUCT AVAILABILITY,
AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AT GUARDIAN STORE SUN PLAZA MEDAN***

FINAL RESEARCH

By:

**CELINA KHORY
NIM. 222110207**



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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PENETAPAN HARGA, KETERSEDIAAN BARANG
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GUARDIAN STORE SUN PLAZA MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

CELINA KHORY
NIM. 222110207

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



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

Dosen Pembimbing II,



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

Medan, 29 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 dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

NIM : 222110207
Nama : Celina Khory

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penetapan Harga, Ketersediaan Barang dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Guardian Store Sun Plaza Medan
Tempat Penelitian : Guardian Store Sun Plaza Medan
Alamat Penelitian : Sun Plaza, Jl. KH. Zainul Arifin No.7, Madras Hulu, Kecamatan Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20152

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, mengalihmedia/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, 29 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Celina Khory

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penetapan harga, ketersediaan barang dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Guardian Store Sun Plaza Medan secara parsial maupun secara simultan. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*, dan sampel berjumlah 100 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 26. Hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (uji t), penetapan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun ketersediaan barang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada hasil secara simultan (uji F) membuktikan bahwa ketiga variabel yaitu penetapan harga, ketersediaan barang dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil koefisien determinasi sebesar 54,8% dan sisanya 45,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Penetapan_Harga, Ketersediaan_Barang, Kualitas_Pelayanan, Kepuasan_Pelanggan*

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the effects of pricing, product availability, and service quality on customer satisfaction at Guardian Store Sun Plaza Medan, both partially and simultaneously. The sampling technique employed was non-probability sampling using an accidental sampling approach, with a total sample of 100 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS Statistics 26. The results indicate that, partially (t-test), pricing and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, while product availability does not have an effect on customer satisfaction. Simultaneously (F-test), proves that pricing, product availability, and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) shows that these three independent variables explain 54.8% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 45.2% is influenced by other factors that are not researched in this study.

Keywords : Pricing, Product_Availability, Service_Quality, Customer_Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penetapan Harga, Ketersediaan Barang dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Guardian Store Sun Plaza Medan”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

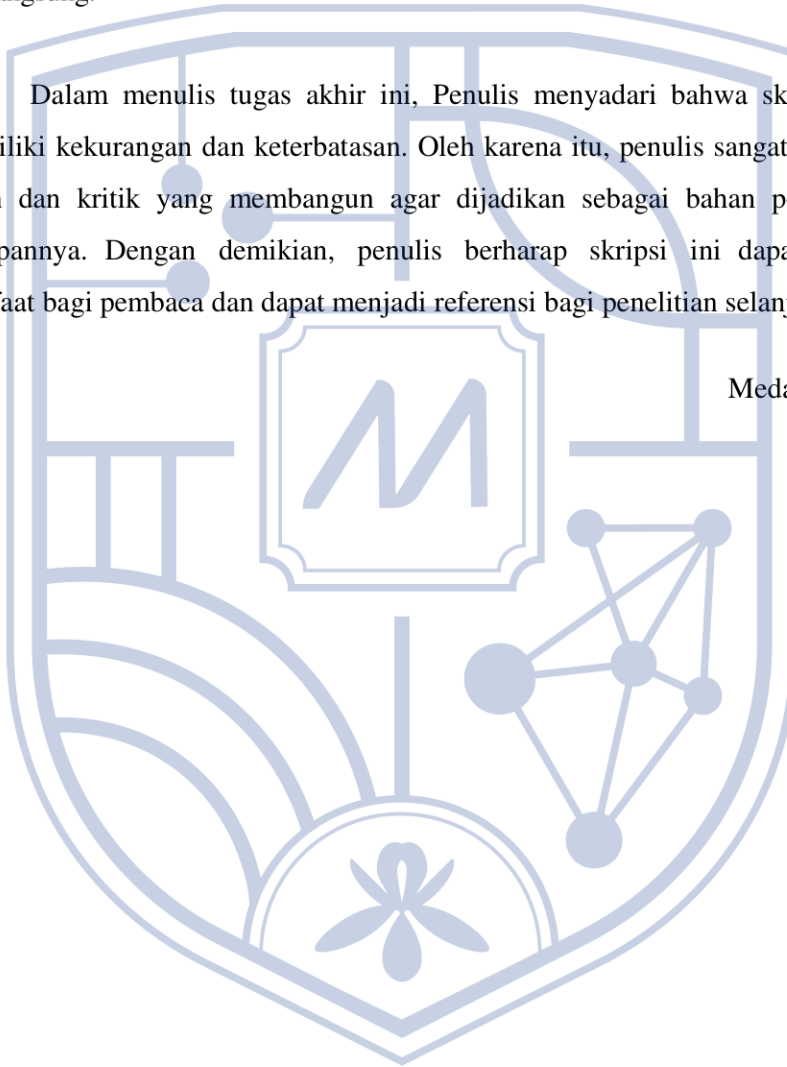
1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan, kritik dan saran dalam penyusunan tugas akhir 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 dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu, bimbingan dan berbagi pengalaman yang berharga kepada penulis.
7. Orang tua saya yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang dan memberikan dukungan penuh bagi saya baik secara moril dan juga materil, sehingga dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Diri sendiri yang telah berhasil bertahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Teman-teman dan sahabat yang saling memberikan semangat dan dukungan, baik dalam masa perkuliahan maupun penyusunan tugas akhir ini.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam menulis tugas akhir ini, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk kedepannya. Dengan demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Medan, 29 Juli 2026
Penulis,

Celina Khory



DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Originalitas Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Bisnis Ritel.....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4 Penetapan Harga	26
2.1.5 Ketersediaan Barang.....	31
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	36
2.2. Review Penelitian Terdahulu	41
2.3. Kerangka Konseptual.....	46
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	48
2.4.1 Pengaruh Penetapan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
2.4.2 Pengaruh Ketersediaan Barang terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	49
2.4.4 Pengaruh Penetapan Harga, Ketersediaan Barang dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Objek Penelitian.....	50

3.3 Metode Pengumpulan Data	50
3.4 Populasi dan Sampel	52
3.4.1 Populasi	52
3.4.2 Sampel	53
3.5 Definisi Operasional Variabel	54
3.6 Metode Analisis data	56
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	56
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	56
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	59
3.6.5 Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Hasil	62
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	62
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	63
4.1.3 Gambaran Umum Responden	64
4.1.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	66
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	71
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	74
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	80
4.1.8 Uji Hipotesis	82
4.2 Pembahasan	85
4.2.1 Pengaruh Penetapan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4.2.2 Pengaruh Ketersediaan Barang terhadap Kepuasan Pelanggan	86
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.2.4 Pengaruh Penetapan Harga, Ketersediaan Barang dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ragam merk yang tersedia di Guardian Store dilihat dari sektor kesehatan dan kecantikan.....	3
Tabel 1. 2 Prasurvey Kepuasan Pelanggan	5
Tabel 1. 3 Prasurvey Penetapan Harga.....	6
Tabel 1. 4 Prasurvey Ketersediaan Barang	8
Tabel 1. 5 Prasurvey Kualitas Pelayanan	9
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1 Skala Likert	52
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 4. 1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Tempat Tinggal	66
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penetapan Harga	67
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Ketersediaan Barang	68
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Penetapan Harga (X1).....	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Ketersediaan Barang (X2)	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3).....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan pelanggan (Y)	73
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>).....	78
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4. 17 Hasil Uji Glejser	80
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	82
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	83
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Pasar dan Laju Pertumbuhan (CAGR) Sektor Ritel <i>Health and Beauty</i> di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Gerai Guardian Store di Indonesia	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	47
Gambar 4. 1 Outlet Guardian Sun Plaza Medan.....	62
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram).....	76
Gambar 4. 3 Uji Normalitas (Grafik P-P Plot)	77
Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot.....	79

