



## Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.


The first page of your submissions is displayed below.

30%

SIMILARITY INDEX

Submission author: Nur Halimah Tussakdiah  
Assignment title: E-JURNAL  
Submission title: KUALITAS PELAYANAN DAN POTO.  
File name: 200121\_JURNAL\_NUR\_HALIMAH\_...  
File size: 891.96K  
Page count: 11  
Word count: 3,931  
Character count: 24,837  
Submission date: 20-Jan-2021 12:37PM (UTC+0700)  
Submission ID: 1490573336

Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Dr. Phil I Ketut Gunawan, MA.  
NIP. 19631222 199002 1 001

	Paikoborneo Jurnal Ilmiah Psikologi Volume x No.1   Januari 2020 DOI:	p-ISSN: e-ISSN:
<b>KUALITAS PELAYANAN DAN POTONGAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GIANT EXTRA ALAYA SAMARINDA</b>		
Nur Halimah Tussakdiah *Department of Psychology, Mulawarman University, Indonesia		
<b>Article Info</b>	<b>ABSTRACT</b>	
<b>Article history:</b> Received January, 2021 Revised January, 2021 Accepted January, 2021	<p>This study aims to empirically examine the effect of service quality and discounts on customer satisfaction on Giant Extra Alaya Samarinda. This study uses a quantitative approach. The subjects of this study were 97 consumers of Giant Extra Alaya. The sampling technique used is simple random sampling. Measuring instruments in this study use a scale of customer satisfaction, service quality scale, discounts. The scale is arranged with a Likert scale model. This study uses IBM statistical SPSS version 20.</p> <p>The results of this study indicate that there is an effect of service quality and discounts on consumer satisfaction on consumers of Giant Extra Alaya Samarinda, with a significant value (<math>P</math>) 0,000 and <math>F_{hitung}</math> 101,175 with a large influence of 68,3%. On the quality of service to consumer satisfaction on Giant Extra Alaya consumers there is an influence with the value of the beta coefficient (<math>\beta</math>) 0,806, and the value of <math>T_{hitung}</math> 12,624. <math>T_{tabel}</math> 1,985 and (<math>P</math>) 0,000. In the discount for consumers in the consumer Giant Extra Alaya Samarinda there is no effect with the coefficient of beta (<math>\beta</math>) 0,046 and the value of <math>T_{hitung}</math> 0,717, <math>T_{tabel}</math> 1,985 and the value (<math>P</math>) 0,479.</p>	
<b>Keywords:</b> customer satisfaction service quality discounts		<b>Kata kunci:</b> kepuasan konsumen kualitas pelayanan potongan harga
<b>ABSTRAK</b> Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah konsumen Giant Extra Alaya sebanyak 97 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala kepuasan konsumen, skala kualitas pelayanan, dan skala potongan harga. Skala tersebut disusun dengan skala model likert. Penelitian ini menggunakan IBM statistik SPSS versi 20. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Giant Extra Alaya Samarinda, dengan nilai signifikan ( $P$ ) 0,000 dan $F_{hitung}$ 101,175 dengan besar pengaruh 68,3%. Pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Giant Extra Alaya terdapat pengaruh dengan nilai koefisien beta ( $\beta$ ) 0,806, serta nilai $T_{hitung}$ 12,624, $T_{tabel}$ 1,985 dan ( $P$ ) 0,000. Pada potongan harga terhadap konsumen pada konsumen Giant Extra Alaya Samarinda tidak terdapat pengaruh dengan nilai koefisien beta ( $\beta$ ) 0,046 serta nilai $T_{hitung}$ 0,717, $T_{tabel}$ 1,985 dan nilai ( $P$ ) 0,479.		
Dunia bisnis semakin lama semakin berkembang dan perkembangan tersebut juga mengalami metamorfosis yang berkesinambungan. Perkembangan bisnis	tersebut akan mengakibatkan adanya perubahan pola dan cara para pesaing dalam mempertahankan sebuah bisnisnya. Pesaingan yang semakin tajam dalam	
1		