**KATA PENGANTAR**



Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu Aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkan kamu dari azab yang pedih?* (Yaitu) *kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu jika kamu mengetahuinya”.* (As-Saff 10-11).

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengelolaan Pasar Standar Nasional Indonesia di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Rakyat Perbaungan”** dengan lancar tanpa kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sallallahu Aalihi Wasallam, yang senantiasa membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh ilmu dan iman.

Peneliti mengucapkan syukur alhamdulilah kepada Allah SWT, karena atas nikmat dan ridho-Nya lah proposal penelitian ini dapat dibuat serta dapat dipertanggungjawabkan. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dengan keikhlasan dan ketulusan baik langsung maupun tidak langsung sampai selesainya skripsi penelitian penelitian ini. Terima kasih khususnya saya sampaikan kepada :

1. Bpk. Dr. KRT. Hardi Mulyono Surbakti, SE. MA selaku Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan
2. Ibu Shita Tiara, SE, Ak, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan
3. Bapak Mutawaqil Billah T, SE., MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
4. Ibu Rukmini, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, arahan dan wejangan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Ibu Suhaila Husna Samosir, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, arahan dan wejangan selama proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi pengembangan wawasan keilmuan selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Kepada keluarga tercinta, yaitu Kedua Orang Tua Saya serta Adik-adik dan semua keluarga yang mendukung.
8. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi peneltian ini masih jauh dari kesempurnaan, tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan proposal penelitian ini guna untuk lebih meningkatkan kualitas dalam menjalankan segala kegiatan di masa yang akan dating. Akhir kata semoga skripsi peneltian ini bermanfaat bagi kita semua. Amin

**Medan, September 2020**

 **Peneliti,**

 **July Ratna Sari**

 **163114522**

**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL ix**

**DAFTAR GAMBAR x**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 4

1.3. Batasan Masalah 5

1.4. Rumusan Masalah 5

1.5. Tujuan Penelitian 6

1.6. Manfaat Penelitian 6

1.7. Asumsi/Anggapan Dasar 7

1.8. Hipotesis 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9**

2.1. Pengelolaan Pasar Standar Nasional Indonesia 9

2.1.1. Pengertian Pengelolaan Pasar SNI 9

2.1.2. Tujuan Pengelolaan Pasar SNI 10

2.1.3 Keterbatasan Pengelolaan Pasar SNI 11

2.1.4 Indikator Pengelolaan Pasar SNI 11

2.2 Kepuasan Pelanggan 13

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 13

2.2.2 Pengkuran Kepuasan Pelanggan 14

2.2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan 16

2.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan 16

2.3 Penelitian Terdahulu 18

2.4 Kerangka Konseptual 23

**BAB III METODE PENELITIAN 25**

3.1. Desain Penelitian 25

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 25

3.2.1. Lokasi Penelitian 25

3.2.2. Waktu Penelitian 25

3.3. Populasi dan Sampel 26

3.3.1. Populasi 26

3.3.2. Sampel 26

3.4. Variabel dan Indikator 27

3.4.1. Variabel 27

3.4.2. Indikator 28

3.5. Definisi Operasional 29

3.6. Teknik Pengumpulan Data 30

3.7. Instrumen Penelitian 31

3.7.1. Uji Validitas 32

3.7.2. Uji Reliabilitas 33

3.8. Teknik Analisis Data 34

3.8.1. Analisis Regresi Sederhana 34

3.8.2 Uji T 35

3.8.3. Analisis Determinasi (R2) 36

**BAB IV HASIL PENELITIAN 37**

4.1 Hasil Penelitian 37

4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Serdang Bedagai 37

4.1.2 Visi Dan Misi 39

4.1.3 Logo Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Serdang Bedagai 40

4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Serdang Bedagai 41

4.1.5 Tugas Dan Tanggungjawab 42

4.1.6 Deskripsi Hasil Penelitian 68

4.1.7 Karakter Responden 69

4.1.8 Hasil Jawaban Responden 71

4.1.9 Instrumen Penelitian 83

4.1.10 Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana 86

4.1.11 Hasil Uji Parsial (Uji T) 87

4.1.12 Koefisien Determinasi (R2) 89

4.2 Pembahasan 90

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 93**

5.1 Kesimpulan 93

5.2 Saran 94

**DAFTAR PUSTAKA 95**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 18

Tabel 3.1. Waktu Penelitian 25

Tabel 3.2. Definisi Opereasional Variabel 30

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 23