

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Sepatu di *Original Sport Center Semarang*)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomika Dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang



Oleh :

Nama : Yopi Irawan

NIM : 15.05.51.0320

Program Studi: S1 - Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS
STIKUBANK
SEMARANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada Pelanggan Sepatu di *Original Sport Center* Semarang)

Skripsi ini ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun
telah disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi

Oleh :

Yopi Irawan

15.05.51.0320

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
Semarang

Semarang, 3 Maret 2020

Dosen Pembimbing

(Drs. Bambang Sutedjo, M.M)

NIDN : 062803610

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada Pelanggan Sepatu di *Original Sport Center* Semarang)

Ditulis Oleh :

Nama : Yopi Irawan
NIM : 15.05.51.0320
Program Studi : S.1 Manajemen


telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal:

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I

(Drs. Bambang Sutedjo, M.M)
NIDN : 062803610

Penguji II


Drs. Rokh Eddy Prabowo, MSi
NIDN : 0026125911

Penguji III


Dr. Dra. Lie Liana, M. MSI
NIDN : 0603036501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis




(Dr. Euis Soliha SE, M.Si)
NIDN : 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Yopi Irawan
NIM : 15.05.51.0320
Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul: **PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Sepatu di *Original Sport Center Semarang*)**, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 3 Maret 2020
Yang menyatakan



(Yopi Irawan)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Hidup ini seperti sepeda, agar tetap seimbang kau harus tetap bergerak

“When you have never made a mistake, it means you have not tried anything”

Tiada kata doa yang paling indah, selain doa agar skripsi ini cepat selesai

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan kepada Papa, Mama, Kakak dan adik-adikku tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya, juga kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukungku serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Terimakasih untuk semuanya.

(Yopi Irawan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : **PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Sepatu di *Original Sport Center* Semarang).**

Skripsi ini merupakan syarat yang mutlak dipenuhi oleh penulis untuk menyelesaikan program studi strata satu guna memperoleh gelar SE jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Safik Faozi, M.Hum, selaku *Rektor* Universitas Stikubank Semarang
- 2) Dr. Euis Sholiha, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
- 3) Bapak Drs. Bambang Sutedjo, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 4) Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 5) Papa, Mama, Kakak dan adik-adikku yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan baik moral maupun spiritual untuk menyelesaikan studi.
- 6) Nadia Maulana Sari sebagai seseorang yang senantiasa memberikan semangat dan menemani penulis saat kegiatan penelitian
- 7) Teman-temanku dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufiq, hidayah dan inayah serta menunjukkan yang terbaik dan membalas kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula. Dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Semarang, 3 Maret 2020
Penulis,



(Yopi Irawan)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PESEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	
2.1. Konsep Pemasaran.....	7
2.2. Kepuasan Pelanggan	8
2.2.1. Faktor-Faktor Kepuasan.....	9
2.2.2. Metode Pengukuran Kepuasan	10
2.2.3. Dimensi Kepuasan	10
2.3. Kepercayaan	10
2.3.1. Manfaat Kepercayaan	12
2.4. Kualitas Produk	13
2.4.1. Produk	13
2.4.2. Kualitas	14
2.4.3. Tingkatan Produk.....	14
2.4.4. Klasifikasi Produk.....	15
2.4.5. Dimensi Kualitas Produk	16
2.5. Persepsi Harga	16
2.5.1. Tujuan Penetapan Harga	16
2.5.2. Faktor-Faktor Penetapan Harga	17
2.5.3. Metode Penetapan Harga	18
2.5.4. Dimensi Persepsi Harga	20
2.6. Penelitian Terdahulu.....	20
2.7. Pengembangan Hipotesis	21
2.8. Model Pemikiran	23
2.9. Model Grafis	26
2.10. Model Matematis	27
BAB III METODE DAN RANCANGAN PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1. Populasi	28
3.2.2. Sampel dan Teknik Sampel.....	28
3.3. Jenis dan Sumber Data	30

3.3.1. Jenis Data	30
3.3.2. Sumber Data	30
3.4. Teknik Pengambilan Data	30
3.5. Definisi Konsep,Operasional dan Model Pengukuran	31
3.5.1. Definisi Konsep.....	31
3.6. Uji Instrumen.....	34
3.6.1. Uji Validitas	34
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	34
3.7. Metode Analisis Data	35
3.7.1. Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.8. Uji Model	35
3.8.1 Uji F.....	35
3.8.2. Uji Determinasi (Adjusted R square)	36
3.9. Uji t (Uji Hipotesis).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Identitas Responden.....	38
4.2. Deskriptif Variabel	41
4.3. Pengujian Instrumen	44
4.3.1. Hasil Uji Validitas	44
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	46
4.4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	47
4.5. Uji Model Penelitian	49
4.5.1. Hasil Uji Simultan (Uji F)	49
4.5.2. Hasil Uji Determinan (Adjusted R square).....	49
4.6. Hasil Uji t (Uji) Hipotesis.....	50
4.7. Pembahasan	51
4.7.1. Kepercayaan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.7.2. Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.7.3. Persepsi Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran	55
5.3. Batasan Penelitian.....	56
5.4. Implikasi Penelitian	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.6	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Definisi Konsep dan Operasional Variabel	32
Tabel 4.1.	Tabel Rekap Hasil Kuesioner	39
Tabel 4.2.	Identitas Responden	39
Tabel 4.3.	Tabel Analisis Deskriptif Variabel	41
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.6.	Hasil Uji Regresi.....	47