

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
(Studi Pada Pelanggan Lentera Wisata Semarang)**

“SKRIPSI”

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna menyelesaikan studi akhir
dan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang**



Oleh:

Nama : Eva Ariyani
Nim : 17.05.71.0003
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS STIKUBANK
(UNISBANK) SEMARANG**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN



Menuskrip Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusunan disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
(Studi Pada Pelanggan Lentera Wisata Semarang)**

Oleh :

Eva Ariyani

NIM : 17.05.71.0003

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Semarang, 21 Januari 2020

Dosen Pembimbing

(Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si)

NIDN 0027037101

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
(Studi Pada Pelanggan Lentera Wisata Semarang)**

Oleh :
Eva Ariyani
NIM : 17.05.71.0003
Program Studi Strata (S.1) Manajemen

Hasil penelitian skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendaratan Skripsi dan telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 18 Februari 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Desen Pembimbing
(Menangkap Penguji I)

(Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si)
NIDN 0027037101

Penguji II

Dr. Endang Tjahjaningih, S.E., M.Kom
NIDN 0622056601

Penguji III

Prof. Dr. M.S. Eric Santoso, MBA
NIDN 0008105201



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Euis Soliha, S.E., M.Si
NIDN 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI



Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Eva Ariyani

NIM : 17.05.71.0003

Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS (STUDI PADA PELANGGAN LENTERA WISATA 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 diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 21 Januari 2020

Yang menyatakan,

(Eva Ariyani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada ayah ibu 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. Tanpa mereka, aku tak sanggup menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk semuanya.

(Eva Ariyani)

MOTTO :

- Diawali niat baik, sabar dan cerdas dalam proses, istiqomah, tawakal menerima hasil dan bersyukur atas segala nikmat.
- Bekerja untuk ibadah, bukan bekerja untuk kerja, maka keberkahan akan didapat.
- Lebih mulia peran kecil kontribusi besar daripada besar kontribusi kecil.
- Tidak ada eskalator kesuksesan melainkan kau harus menaiki tangga.
- Terasa sulit ketika aku harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah ketika aku menginginkannya.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Projek Lentera Wisata Semarang Periode 2018	4
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Definisi Konsep dan Definisi Operasional	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4.2	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	46
Tabel 4.3	Deskripsi Variabel Persepsi Harga	47
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Model Grafis	32
------------	--------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Tabulasi Data
Lampiran 4	Hasil Olah Data SPSS Versi 19
Lampiran 5	Catatan Konsultasi dan Bimbingan
Lampiran 6	Berita Acara Revisi Ujian Tugas Akhir/Skripsi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10

2.1.1	Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2	Loyalitas Pelanggan	14
2.1.3	Kualitas Layanan	18
2.1.4	Persepsi Harga	22
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	28
2.3.1	Hubungan antar Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	28
2.3.2	Hubungan antar Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.3.3	Hubungan antar Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.4	Model Penelitian	32
2.4.1	Model Grafis	32
2.4.2	Model Matematis	32
BAB III	MODEL PENELITIAN	34
3.1	Objek Penelitian	34
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Sampel	34
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3	Sumber Data	35

3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	37
3.6 Rencana Analisis	40
3.6.1 Analisis Deskripsi	40
3.6.1.1 Deskripsi Responden	40
3.6.1.2 Deskripsi Variabel	40
3.6.2 Uji Instrumen.....	40
3.6.2.1 Uji Validitas	40
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Analisis Regresi Linier	41
3.7.1 Uji Model	42
3.7.1.1 Uji Koefisien Determinasi	42
3.7.1.2 Uji F	42
3.7.1.3 Uji Hipotesis (Uji t)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Responden	44
4.1.1 Karakteristik Responden	44
4.2 Deskripsi Variabel	45
4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	47
4.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	47
4.2.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	48

4.3 Uji Instrumen.....	48
4.3.1 Uji Validitas	48
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.5 Uji Model	52
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi.....	52
4.5.2 Uji Simultan (Uji F)	54
4.5.3 Uji Hipotesis (Uji t)	54
4.6 Pembahasan	55
BAB VSIMPULAN, KETERBATASAN, DAN IMPLIKASI	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Keterbatasan Penelitian	63
5.3 Implikasi Penelitian	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS (STUDI PADA PELANGGAN LENTERA WISATA SEMARANG). Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di Lentera Wisata Semarang dengan sample yang memadai. Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Sri Sudarsi, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi SI Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
6. Bapak Doni Satria Utama (Bawonk) selaku HRD Lentera Wisata Semarang yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.

7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Kedua orang tua tercinta dan keluarga tersayang Mr. Wang dan Roswida terimakasih atas segala dukungan, motivasi, semangat, dan doa yang telah diberikan.
9. Teman – teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini terutama Vania dan teman – teman teransferan.

Penulis menyadari kemungkinan masih ada kekurangan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, peneliti mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan.

Sebagai akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi serta pihak-pihak lain yang melakukan penelitian dalam bidang ekonomi.

Semarang, 17 Januari 2020

Penulis



Eva Ariya

