

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PELANGGAN RADEN CUKUR BARBERSHOP DI KOTA
SEMARANG)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan Studi Akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang**



**Nama : Ella Nirmala
NIM : 16.05.51.0305
Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG
2021**

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya ELLA NIRMALA, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RADEN CUKUR BARBERSHOP SEMARANG

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.

ELLA NIRMALA
16.05.51.0305

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian
Tugas Akhir Semarang, 13 Februari 2021

Dr. ENDANG TJAHHANINGSIH, SE , M.Kom
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik. Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN



Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PELANGGAN RADEN CUKUR BARBERSHOP DI KOTA
SEMARANG)**

Disusun oleh :

Nama : Ella Nirmala
NIM : 16.05.51.0305
Program Studi : S1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pendaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal: 24 Februari 2021

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing
(Merangkap Penguji I)

(Dr. Endang Tjahjaningsih, SE, M.Kom)
NIDN : 0622056601

Penguji II

(Ika Rosyada Fitriati, SE, MM.)
NIDN : NIDN : 0627028702

Penguji III

(Ali Maskur, S.E., M.KOM)
NIDN : 0618076401

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

(Dr. Emis Soeha, S.E., M.S)
NIDN : 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Ella Nirmala

NIM : 16.05.51.0305

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Raden Cukur Barbershop di Kota 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 disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudiam 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,

Yang Menyatakan,



(Ella Nirmala)

MOTTO

If you can't survive; just try (A band called The 1975)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Selesainya skripsi ini dengan baik, tidaklah hanya karena penulis saja tetapi banyak pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terutama penulis ucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Mama dan Papa yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materil, serta doa yang tak terputus sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Endang Tjahjaningsih yang telah senantiasa membimbing dan memberi semangat sehingga tugas akhir skripsi saya selesai dengan lancar
3. Jenaka Elnino Abiseka keponakan saya yang selalu menghibur saya selama penyusunan skripsi.
4. The 1975, terimakasih lagu-lagunya sudah menemani saya dalam proses membuat skripsi
5. Ummanabiegh Ismail Jalla, Alyaa Shaffiyah Rahmadanti, Levyna Alexandra, Christoper Immanuel, Emilia Trisnawaty, Nabila Pandan Arum, Ulfa Rahmadita, Velia Zahrotul L, Wahyu Muji L, terimakasih atas segala dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi dan tawa yang selalu membuat cair suasana.
6. Matthew Healy, Ross MacDonald, Adam Hann, George Daniel, Roseanne Park Chaeyoung, Kim Jisoo, terimakasih banyak.

7. Teman-teman Manajemen Unisbank 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih sudah berjuang bersama, saling membantu dan memberikan informasi.

Semarang, 11 Februari 2021

Penyusun,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ella Nirmala', written over a horizontal line.

Ella Nirmala

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tiga variabel bebas yaitu kualitas layanan, persepsi harga dan citra merek dan satu variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan diolah dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji F, uji determinasi, uji T dan analisis linier berganda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 2016.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine three free variables namely service quality, price perception and brand image and one bound variable that is customer satisfaction.. This study used primary data and was processed with validity test, reliability test, F test, determination test, T test and multiple linear analysis. The results obtained from this study are as follows : service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction, price perception variables have a positive and significant effect on customer satisfaction, and brand image does not has effect on customer satisfaction. The data in this study was processed using SPSS 2016.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Brand Image, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN RADEN CUKUR BARBERSHOP DI KOTA SEMARANG)”**. Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak lepas kendala. Kendala tersebut dapat di atasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Safik Faozi S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
4. Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff Universitas Stikubank Semarang yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan yang bermanfaat. Semoga

dengan terselesainya penyusunan skripsi ini membawa banyak manfaat bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

6. Kedua orang tua yang telah memberikan banyak dukungan materil dan doa kepada peneliti sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi Universitas Stikubank Semarang (UNISBANK) serta pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Semarang, 26 Januari 2021

Penyusun,



(Ella Nirmala)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Layanan.....	10
2.1.1.1 Indikator Kualitas Layanan	11
2.1.2 Persepsi Harga.....	12
2.1.2.1 Indikator Persepsi Harga	13
2.1.3 Citra Merek	14
2.1.3.1 Indikator Citra Merek.....	15

2.1.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	24
2.4.1 Model Grafis	26
2.4.2 Model Matematis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	27
3.2 Populasi dan Pengambilan Sampel.....	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Data dan Sumber Data.....	29
3.3.1 Data	29
3.3.2 Sumber Data	29
3.4 Definisi Konsep, Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	30
3.4.1 Definisi Konsep dan Operasional	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Uji Instrumen.....	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reabilitas	34
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.8 <i>Godness of fit</i>	35
3.8.1 Uji F.....	35
3.8.2 Koefisien Determinasi(R^2)	36
3.9 Uji Hipotesis.....	36

3.9.1 Uji t.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Responden	38
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Identitas Responden	38
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	40
4.2.2 Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	42
4.2.3 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	43
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
4.3 Uji Instrumen.....	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.5 Godness of fit	49
4.5.1 Uji (f).....	49
4.5.2 Uji Determinasi (R^2).....	49
4.6 Uji Hipotesis	50
4.6.1 Uji t.....	50
4.7 Pembahasan	51
4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.7.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.7.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	53
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan Penelitian	55
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3 Implikasi Penelitian.....	56
5.4 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penjualan Raden Cukur Barbershop tahun 2019	4
Tabel 1.2 Ulasan Pelanggan Raden Cukur Barbershop	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Skor Jawaban Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Deskriptif Responden	38
Tabel 4.2 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskripsi Variabel Persepsi Harga	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskripsi Variabel Citra Merek.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.8 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis	26
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	71
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian.....	78
Lampiran 4 Hasil Uji Deskripsi Responden.....	93
Lampiran 5 Hasil Uji Deskripsi Variabel.....	94
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	96
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	99
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	100
Lampiran 9 Surat Keterangan Turnitin	101
Lampiran 10 Berita Acara Revisi.....	102
Lampiran 11 Lembar Konsultasi dan Bimbingan.....	103