

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi Pada Laboratorium Klinik Cito 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



Oleh:

ZAHRINA HILMI SAADAH

18.05.51.0115

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya ZAHRINA HILMI SAADAH, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA LAB KLINIK CITO SEMARANG)

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



ZAHRINA HILMI SAADAH
18.05.51.0115

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 02 Agustus 2022

ALI MASKUR, S.E., M.KOM.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA LAB KLINIK CITO
SEMARANG)**

Ditulis oleh
NIM : **18.05.51.0115**
Nama : **ZAHRINA HILMI SAADAH**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi Manajemen pada Fakultas EKONOMIKA
DAN BISNIS Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 30-08-2022
Ketua



(ALI MASKUR, SE., M.KOM.)
NIDN. 0618076401

Sekretaris



(Prof. Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101

Anggota



(IGNATIUS HARI SANTOSO, S.E., M.Sc.)
NIDN. 0629118603

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas EKONOMIKA DAN BISNIS
Dekan



(Dra. M. G. KENTRIS INDARTI, S.E., M.Si., Ak., CA.)
NIDN. 0618036702



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA LAB KLINIK CITO SEMARANG)

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 22-08-2022, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol 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 TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 22-08-2022
Yang Menyatakan

AHRINA HILMI SAADAH
NIM. 18.05.51.0115

SAKSI 1
Tim Penguji



(ALIMASKUR, SE., M.KOM.)

SAKSI 2
Tim Penguji



(Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)

SAKSI 3
Tim Penguji



(IGNATIUS HARI SANTOSO, S.E., M.Sc.)



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 hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa memberi dukungan, dorongan, kasih sayang serta doanya yang tulus dan tak pernah putus sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar.
2. Kakak saya Lu'luatul yang terus memberi dukungan dan bimbingan penuh, kasih sayang, dan doanya kepada saya, Tugas ini tidak akan selesai jika tidak ada dirimu.
3. Adek saya Yusron Ahmad banyak, yang sudah meberikan support penuh sewaktu saya menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak saya Anissa yang sudah memberikan support penuh sewaktu saya menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Ali Maskur selaku dosen pembimbing, terimakasih banyak sudah membimbing saya dan membantu saya dalam proses penyusunan karya ilmiah ini dengan tulus.
6. Teman-temanku yang sudah membantu memberi spirit dan motivasi.

Penyusun



Zahrina Hilmi Saadah

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Pada Laboratorium Klinik Cito Semarang)

Oleh :

Zahrina Hilmi Saadah

NIM : 18.05.51.0115

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Cito Semarang. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan, untuk mengetahui apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas. Hasil uji data yang mempersyaratkan nilai KMO uji validitas lebih besar 0,5 dan mempersyaratkan alpha Cronbach uji reliabilitas lebih besar dari 0,7 sudah terpenuhi. Data yang dianalisis menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *Kualitas layanan, persepsi harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON
SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY
(EMPIRICAL STUDY LABORATORIUM KLINIK CITO SEMARANG)***

Zahrina Hilmi Saadah

NIM : 18.05.51.0115

The current study examines and analyzes the influence of service quality and price perception on satisfaction and its impact on customer loyalty at the Laboratorium Klinik Cito Semarang. The purpose of this study is to determine whether the quality of the provided services is responsive to customer needs, whether pricing is responsive to customer needs, and whether customer loyalty is responsive to customer needs. The results of the study that assessed the KMO study validity at a level higher than 0,5 and the alpha Cronbach study reliability at a level higher than 0,7 are now conclusive. Data analysis has revealed that customer service quality and price perceptions have positive and significant effects on customer satisfaction. and customer satisfaction have positive and significant effects on customer loyalty

Keywords: *High quality services, competitive pricing, customer loyalty, and resident involvement*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Laboratorium Klinik Cito Semarang)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, pengarahan bimbingan ataupun dorongan dari berbagai pihak langsung maupun tidak langsung, untuk itu pada kesempatan ini diucapkan terima kasih, khususnya pada:

1. Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dra. M.G. Kentris Indarti, S.E.,M.Si.,Ak.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Dr. Suhana, S.S., M.M Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Ali Maskur, SE., M.KOM. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi saya.

Semarang, Agustus 2022

Penyusun,



Zahrina Hilmi Saadah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Kualitas layanan	17
2.1.4 Persepsi Harga.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis	29
2.3.1 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.2 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kepuasan	31
2.4 Model penelitian	32
2.4.1 Kerangka Pemikiran	32
BAB III	35
METODE DAN RANCANGAN (DESAIN) PENELITIAN	35

3.1	Objek Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Pengambilan Sampel.....	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel.....	36
3.3	Jenis dan Teknik Pengambilan Data.....	37
3.3.1	Jenis Data.....	37
3.3.2	Sumber data.....	37
3.3.3	Teknik pengambilan data.....	37
3.3.4	Skala Pengukuran Variabel.....	38
3.4	Definisi Konsep, Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	38
3.5	Uji Instrument.....	40
3.5.1	Uji Validitas.....	40
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.6	Uji Model.....	41
3.6.1	Uji F.....	41
3.6.2	Uji koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.7	Analisis Data.....	42
3.7.1	Analisis Regresi Linear.....	42
3.7.2	Uji hipotesis (Uji t).....	44
BAB IV.....		45
HASIL PENELITIAN (ANALISIS DATA) DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Deskripsi Umum Responden.....	45
4.1.1	Jumlah responden.....	45
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.1.4	Deskripsi Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	46
4.1.5	Deskripsi Responden berdasarkan pekerjaan.....	47
4.1.6	Deskripsi Responden berdasarkan Pendapatan.....	47
4.1.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Berapa Lama Menggunakan Layanan Sampai Saat Ini.....	48
4.1.8	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Berapa Kali menggunakan Layanan.....	48
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.2.1	Kualitas Layanan.....	49
4.2.2	Persepsi Harga.....	52

4.2.3 Kepuasan Pelanggan	53
4.2.4 Loyalitas Pelanggan	55
4.3 Uji Instrument Penelitian	56
4.3.1 Uji Validitas	56
4.3.2 Uji Reliabilitas	58
4.4 Uji Model.....	58
4.4.1 Uji F (Anova)	58
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	59
4.5 Analisa Data	59
4.5.1 Regresi Linier Berganda	59
4.5.2 Uji Hipotesis.....	60
4.6 Pembahasan	61
4.6.1 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	62
4.6.2 Persepsi Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	63
4.6.3 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.	65
BAB V.....	66
PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan penelitian.....	66
5.3 Implikasi penelitian	67
5.3.1 Implikasi teoritis.....	67
5.3.2 Implikasi Manajerial	68
5.4 Rekomendasi Penelitian Yang Akan Datang.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
Bibliography.....	71
LAMPIRAN.....	74