

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KACAMATA  
(Studi Pada Konsumen As\_Store Semarang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan  
untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan  
Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Amitha Nahdalema W**  
**NIM : 16.05.51.0235**  
**Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS STIKUBANK  
SEMARANG**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN



**Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KACAMATA  
(Studi Pada Konsumen As\_Store Semarang)**

**Oleh :**

**Nama : Amitha Nahdalema Wulandari**

**NIM : 16.05.51.0235**

**Program Studi : S.1 Manajemen**

**Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang**

**Semarang, 7 Februari 2020**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Alimuddin Rizal, M.M**

**NIDN. : 0610106301**

## HALAMAN PENGESAHAN



### PENGARUIH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KACAMATA (Studi Pada Konsumen As\_Store Semarang)


Disusun oleh :

Nama : Amitha Nahdalema Wulandari  
NIM : 16.05.51.0235  
Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendarasan Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal Februari 2020

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI


Penguji I

  
Dr. Alimuddin Rizal, M.M  
NIDN : 0610106301

Penguji II

  
Suzy Widwasari, SE, M.Si  
NIDN : 0631037102

Penguji III

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



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Amitha Nahdalema W  
NIM : 16.05.51.0235  
Program Studi : Strata I(S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KACAMATA (Studi Pada Konsumen As Store 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 itu. Bila kemudian hari terbukti saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 7 Februari 2020

Yang menyatakan,



(Amitha Nahdalema W)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan kepada Almarhum Ayah dan Mama 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.

(Amitha Nahdalema W)

## MOTTO

- Setiap hembusan nafas yang di berikan Allah padamu bukan hanya berkah, tapi juga tanggung jawab
- Usaha dan do'a merupakan cara mensyukuri hidup, maka nikmatilah semua prosesnya
- Menjadi manusia yang bermanfaat untuk diri sendiri dan bermanfaat untuk orang lain
- Kita harus meninggalkan bumi jika ingin ke bintang, begitupun juga kita harus meninggalkan zona nyaman jika ingin menggapai impian.
- “karena sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada TuhanMulah hendaknya kamu mengharap “  
(Qs.Alamnasyarah : 5 - 8 )

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen As\_Store Semarang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Instrumen Penelitian, Uji Determinasi ( $R^2$ ), Uji F, Uji t, Uji Regresi. Terdapat 3 hipotesis yang di uji dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial kualitas layanan, kualitas produk dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** **Kualitas layanan, Kualitas produk, Persepsi harga, Kepuasan konsumen**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality, product quality and price perception on customer satisfaction. The population in this study is As\_Store Semarang consumers. The sampling technique used was purposive sampling with 100 respondents. The data collection method uses a questionnaire. The analysis used in this study is the Research Instrument Test, Determination Test ( $R^2$ ), F Test, t Test, Regression Test. There are 3 hypothesis tested in this research. The result indicate that service quality, product quality, and price perception have positive and significant effect toward customer satisfaction partially.*

***Keywords: Service quality, Product quality, Price perception, Customer satisfaction.***



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kacamata (Studi Pada Konsumen As\_Store Semarang)” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen program studi Strata Satu (S-1) Fkultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini ucapan terima kasih tercurahkan kepada:

1. Dr. Alimuddin Rizal R, M.M. selaku dosen pembimbing dan dosen penguji 1 (satu) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran kepada saya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Suzy Widyasari, SE, M.Si. selaku dosen penguji II (dua) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran kepada saya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
3. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si. selaku dosen penguji III (dua) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran kepada saya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Dr. Safik Faozi S.H. M. Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
5. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
6. Sri Sudarsi, S.E, MSi., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang.

7. Almarhum Ayah Tjaryanto dan Mama Sulastri, selaku orang tua saya yang setiap hari mendoakan saya, memberikan kasih sayang yang luar biasa dan bekerja keras untuk saya bisa kuliah.
8. Kakak saya Rengga Dinata, terimakasih atas motivasi dan mendoakan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
9. Sahabat SMA saya yang sangat membantu saya dari SMA sampai menyelesaikan skripsi ini Dhesnia, Della, Safira, Aica, terimakasih atas kebaikan kalian selama ini.
10. Sahabat Kuliah saya yang membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini Bagas, Bintang, Didik, Meiki, Enggar, terimakasih atas kebaikan kalian membantu saya.
11. Afrizal, Ana terimakasih sudah saling menguatkan dan membantu dalam skripsi ini.
12. Semua teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang membantu penyusunan skripsi ini

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

Semarang, 7 Februari 2020

Penyusun



(Amitha Nahdalema W)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN TEORI DAN TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1. Kepuasan Konsumen .....	8
2.1.2. Kualitas Layanan .....	11
2.1.3. Kualitas Produk .....	12
2.1.4. Persepsi Harga .....	14
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	15
2.3. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	16

2.3.1	Pengaruh (X1) Terhadap (Y) .....	16
2.3.2	Pengaruh (X2) Terhadap (Y) .....	17
2.8.1	Pengaruh (X3) Terhadap (Y) .....	18
2.4.	Kerangka Pikir.....	19

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Objek Penelitian .....	21
3.2.	Populasi dan Pengambilan Sampel.....	21
3.2.1.	Populasi.....	21
3.2.2.	Sampel .....	21
3.3.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4.	Definisi Konsep, Operasional dan pengukuran variabel .....	24
3.4.1.	Definisi konsep .....	24
3.4.2.	Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	25
3.5.	Variabel Penelitian .....	26
3.5.1	Jenis Variabel .....	27
3.6.	Uji Instrumen Penelitian.....	27
3.6.1	Uji Validitas.....	27
3.6.2	Uji Relibilitas.....	28
3.7.	Analisis Data .....	28
3.7.1.	Regresi Linear Berganda .....	28
3.8.	Uji Model .....	29
3.8.1	Koefisien Determinasi( $R^2$ ) .....	29
3.8.2	Uji F .....	30
3.1.4	Uji Hipotesis (Uji t) .....	30

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Deskripsi Statistika Responden .....	32
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa Kali Belanja	33
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33

4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	34
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
4.1.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	35
4.1.7	Deskripsi Responden berdasarkan Total Uang Pembelian	36
4.2	Deskripsi Variabel .....	37
4.3.	Pengujian Instrumen .....	41
4.3.1.	Uji Validitas .....	41
4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	42
4.4.	Metode Analisis Data .....	43
4.4.1	Analisis Regresi Berganda.....	43
4.4.2	Uji Model.....	44
4.4.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
4.4.4	Uji F.....	44
4.4.5	Uji Hipotesis (Uji t) .....	45
4.5.	Pembahasan .....	46
4.5.1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen ....	46
4.5.2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	47
4.5.3.	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	48
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1.	Kesimpulan.....	50
5.2.	Keterbatasan .....	50
5.3.	Implikasi Penelitian .....	51
5.4.	Saran untuk Riset Mendatang.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Toko Kacamata.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	25
Tabel 4.1 Rekap Kuesioner .....	32
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berapa kali belanja di As_Store.....	33
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Umur .....	34
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Pendidikan Terakhir.....	34
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Pekerjaan.....	35
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Penghasilan Perbulan.....	36
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Harga Kacamata.....	36
Tabel 4.9 Jawaban Responden Kepuasan Konsumen .....	37
Tabel 4.10 Jawaban Responden Kualitas Layanan .....	38
Tabel 4.11 Jawaban Responden Kualitas Produk .....	39
Tabel 4.12 Jawaban Responden Persepsi Harga .....	40
Tabel 4.13 Uji Validitas .....	41
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.15 Uji $R^2$ .....	44
Tabel 4.16 Uji F .....	45
Tabel 4.17 Uji t .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	56
Lampiran 2: Deskripsi Responden .....	64
Lampiran 3: Deskripsi Kepuasan Pelanggan .....	69
Lampiran 4: Deskripsi Kualitas Layanan.....	72
Lampiran 5: Deskripsi Kualitas Produk .....	81
Lampiran 6: Deskripsi Persepsi Harga.....	84
Lampiran 7: Output Data .....	87
Lampiran 8: Catatan Bimbingan dan Konsultasi .....	111