

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Toko Hasenta Pusat Seragam Sekolah Semarang)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Nama : Latifah Ratna Zulkarnain

NIM : 16.05.51.0264

Program Studi : S1. Manajemen

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

SEMARANG

2020

HALAMAN PERSETUJUAN



Manuskrip Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Toko Hasenta Pusat Seragam Sekolah Semarang)**

Oleh :
Latifah Ratna Zulkarnain
NIM : 16.05.51.0264
Program Studi S1-Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
Semarang

Semarang, 05 Februari 2020

Dosen Pembimbing



Mulyo Budi Setiawan, SE., M.M
NIDN : 0623036902

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Toko Hasenta Pusat Seragam Sekolah Semarang)**

Oleh :
Latifah Ratna Zulkarnain
NIM : 16.05.51.0264
Program Studi S1-Manajemen

Hasil Penelitian dalam Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pendaftaran 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 :

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I

(Mulyo Budi Setiawan, SE., M.M)
NIDN : 0623036902

Penguji II

Dr. Dra. R.A. Marhen, M.M
NIDN : 0622035701

Penguji III

Dr. Endang Tjahjahingsih, S.E, M.Kom
NIDN:0622056601



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

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

iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Latifah Ratna Zulkarnin

NIM : 16.05.51.0264

Program Studi : S1. Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul : **Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Toko Hasenta Pusat Seragam Sekolah 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 tangan 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, 05 Februari 2020

Yang Menyatakan,

Latifah Ratna Zulkarnain

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmu-lah engkau berharap.” QS. Al-Insyirah ayat 6-8

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Abi dan Umi tersayang yang senantiasa memberikan dukungan dan kasih sayang, selalu memberikan doa dan harapan agar saya menjadi anak yang sukses.
2. Widodo Agung P yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Sahabat Dekat Saya Umair Urmatus Sholikhah yang selalu menemani dan memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi.
4. Sahabat-sahabat saya Hanifa, Nadya, Nanda, Putri, Anin, Modes dan teman-teman HMPS Manajemen serta teman-teman Manajemen UNISBANK angkatan 2016, peneliti mengucapkan terimakasih telah memberikan dorongan, ilmu motivasi, dan hiburan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan, citra perusahaan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Toko Hasenta pusat seragam sekolah Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menjadi pelanggan minimal 2 kali membeli produk Hasenta. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 responden yang menggunakan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Teknik pengujian data yang digunakan meliputi uji validitas dengan analisis faktor, uji reliabilitas dengan *alpha cronbach*, uji *Goodness of Fit*, analisis regresi berganda, uji hipotesis. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan adalah citra perusahaan yang diikuti dengan persepsi harga dan kualitas layanan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze impact of the quality of service, corporate image and perceptions toward customer satisfaction at the Toko Hasenta Semarang school center. The population in this study are customers who have been customers at least 2 times purchase hasenta products. The sample used was 100 respondents who used a sampling technique using purposive sampling. Data testing techniques used included validity testing with factor analysis, reliability testing with Cronbach alpha, Goodness of Fit test, multiple regression analysis, hypothesis testing. The results in this study indicate satisfactory quality of customer satisfaction, company impression of customer satisfaction, price perception of customer satisfaction. The most influential variable on customer satisfaction is the impression the company received with the perception of price and service quality.

Keywords : Service quality, corporate image, price perception and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Pada Toko Hasenta Pusat Seragam Sekolah)**. Skripsi ini merupakan mata kuliah wajib yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan pendidikan Sarjana S1 di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.


Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan hasil penelitian skripsi ini, penulis tidak luput dari kesalahan, kesalahan tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Ibu Sri Sudarsi, SE, M.Si selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Bapak Mulyo Budi Setiawan, SE.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan kepada peneliti.
5. Abi dan Umi tersayang di rumah yang selalu memberikan doa, inspirasi, dukungan, doa, dan finansial kepada peneliti sehingga skripsi ini berjalan dengan baik.
6. Widodo Agung p & Azzahro Aulia Zulkarnain yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Sahabatku Hanifa, Umay, Nadya, Nanda, Putri, Modes dan Anin terimakasih atas semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
8. Serta teman-teman dan sahabat tercinta yang memberikan semangat dalam menyusun skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan dan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 05 Februari 2020

Penyusun


(Latifah Ratna Z)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.1 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.1 Teori Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.2 Kualitas Layanan	15
a. Pengertian Kualitas Layanan	15
b. Indikator Kualitas Layanan.....	15
2.1.3 Citra Perusahaan	18
a. Pengertian Citra Perusahaan	18
b. Indikator Citra Perusahaan.....	19

2.1.4 Persepsi Harga.....	20
a. Pengertian Persepsi Harga.....	20
b. Indikator Persepsi Harga.....	21
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
a. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	23
b. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
c. Faktor-Faktor Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel.....	37
3.1.1 Populasi	37
3.1.2 Sampel	37
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.2.1 Data Primer.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Definisi Konsep dan Operasional.....	40
3.4.1 Definisi Konsep.....	40
3.4.2 Definisi Operasional.....	40
3.5 Uji Instrumen.....	45
3.5.1 Uji Validitas.....	45
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.6 Uji <i>Goodness of Fit</i>	47
3.6.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	47
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
3.7 Metode Analisis Data.....	47
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.7.2 Uji Hipotesis (uji Statistik t).....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden	50
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Identitas.....	50
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	53
4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	53
4.2.2 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan.....	54
4.2.3 Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	55
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
4.3 Hasil Uji Instrumen.....	57
4.3.1 Uji Validitas.....	57
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.4 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i>	59
4.4.1 Uji F.....	59
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

4.5	Analisi Regresi Linier Berganda.....	61
4.6	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	62
4.6.1	Uji Hipotesis 1.....	63
4.6.2	Uji Hipotesis 1.....	63
4.6.3	Uji Hipotesis 1.....	63
4.7	Pembahasan.....	64
4.7.1	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	64
4.7.2	Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.7.3	Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

5.1	Kesimpulan Penelitian.....	68
5.2	Keterbatasan Penelitian	68
5.3	Implikasi	69

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Omset Setiap Tahun Toko Hasenta.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4.2 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	53
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Citra Perusahaan	54
Tabel 4.4 Hasil Responden Mengenai Persepsi Harga.....	55
Tabel 4.5 Hasil Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.7 Hasil Validitas Variabel Data.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Regresi Berganda.....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis.....	63

DAFTAR GAMBAR

Tabel Grafik 2.1 Model penelitian.....	35
--	----

