

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan Hotel Balemong Ungaran)

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 : Yosi Yolan Yunita

NIM : 16.05.51.0148

Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN



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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Hotel Balemong Ungaran)**

Oleh :

Nama : Yosi Yolan Yunita

NIM : 16.05.51.0148

Program Studi : S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
Semarang

Semarang, 3 Agustus 2020

Dosen Pembimbing

Dr. Alimuddin Rizal, M.M

NIDN. : 0610106301

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Hotel Balemong Ungaran)

Disusun oleh :

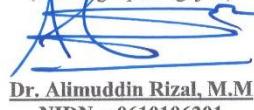
Nama : Yosi Yolan Yunita
NIM : 16.05.51.0148
Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Pendadarhan 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 11 Agustus 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing

(Merangkap Pengaji I)


Dr. Alimuddin Rizal, M.M
NIDN : 0610106301


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


Bambang Sutedjo, DRS., M.M
NIDN : 0628036101

Mengelakui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

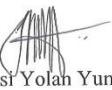
Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Yosi Yolan Yunita
NIM : 16.05.51.0148
Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel Balemong)**” 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 akui 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,03 Agustus 2020
Yang menyatakan,



(Yosi Yolan Yunita)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada Bapak dan 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. Terimkasih untuk semuanya.

(Yosi Yolan Yunita)

MOTTO

“Keberhasilan adalah proses, niatmu adalah awal keberhasilan, peluh keringatmu adalah penyedapnya, tetesan air matamu adalah pewarnanya, doamu dan doa orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya, kegagalan disetiap langkahmu adalah pengawetnya. Maka dari itu, bersabarlah allah selalu meyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan”.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel Balemong Ungaran)

Oleh:
Yosi Yolan Yunita
Nim: 16.05.51.0148

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta menguji pengaruh kualitas layanan, persepsi harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun lokasi penelitian adalah di Hotel Balemong Ungaran. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus, terhadap 100 responden yaitu responden yang pernah menginap di Hotel Balemong Ungaran minimal 2 kali.

Metode pengumpulan data yang digunakan melalui penyebaran kuesioner dengan pengukuran menggunakan skala *likert* lima alternatif jawaban. Uji yang dilakukan yaitu uji instrumen, analisis regresi berganda, uji model penelitian, dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS versi 23 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND COMPANY IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION *(Studies on Customers of Hotel Balemong Ungaran)*

By:
Yosi Yolan Yunita
Nim: 16.05.51.0148

This study aims to analyze and examine the effect of service quality, price perception and company image on customer satisfaction. The research location is at Hotel Balemong Ungaran. The sampling technique using purposive sampling is a technique of determining the sample with certain considerations or special selection, towards 100 respondents, namely respondents who have stayed at the Hotel Balemong Ungaran at least 2 times.

The data collection method used was through distributing questionnaires with measurements using a Likert scale of five alternative answers. The tests performed were instrument test, multiple regression analysis, research model test, and hypothesis test with the help of SPSS version 23 for windows. The results showed that the variable service quality has no significant effect on customer satisfaction. Perception of price has a positive and significant effect on customer satisfaction. Company image has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Price Perception, Company Image, 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, Persepsi Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasaan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Balemong Ungaran)” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen program studi Strata Satu (S-1) Fakultas 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, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan untuk menulis skripsi ini dan telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran kepada saya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Dr.Safik Faozi S.H. M. Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
3. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Sri Sudarsi, S.E, MSi., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
5. Ayah Mulyanto dan Ibu Istinanti, orang tua saya yang setiap hari mendoakan saya, memberikan kasih sayang yang luar biasa dan bekerja keras untuk saya bisa kuliah.
6. Adik saya Friska Mulia Yovana yang selalu memberikan motivasi dan mendoakan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Sahabat baik saya yang sangat membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini Adelia, Saras, Tita, terimakasih atas kebaikan kalian membantu saya.
8. Bekti Sukma Nugraha yang selalu menyemangati, dan memberikan support untuk bisa menyelesaikan studi ini. Terima kasih untuk 4 tahun kasih sayangnya.

9. 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, 03 Agustus 2020

Penyusun

(Yosi Yolan Yunita)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	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	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Kualitas Layanan	8
2.1.2. Persepsi Harga	13
2.1.3. Citra Perusahaan	18
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2. Review Penelitian Terdahulu	26
2.3. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	29
2.3.1 Pengaruh (X1) Terhadap (Y)	29
2.3.2 Pengaruh (X2) Terhadap (Y)	30
2.3.3 Pengaruh (X3) Terhadap (Y)	31

2.4. Kerangka Pikir.....	32
--------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	35
3.2. Populasi dan Pengambilan Sampel.....	35
3.2.1. Populasi.....	35
3.2.2. Sampel	35
3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4. Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.4.1. Definisi konsep	37
3.4.2. Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	38
3.5. Variabel Penelitian	43
3.5.1 Jenis Variabel.....	43
3.6. Uji Instrumen Penelitian.....	43
3.6.1 Uji Validitas.....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.7. Analisis Data	45
3.7.1. Regresi Linear Berganda	45
3.7.2. Uji F.....	46
3.7.2.1.Koefisien Determinasi (R^2)	46
3.7.2.2. Uji Hipotesis (uji t).....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden	48
4.1.1 Deskripsi Responden Penelitian	49
4.2 Deskripsi Variabel	50
4.3. Pengujian Instrumen	57
4.3.1. Uji Validitas.....	57
4.3.2. Uji Reliabilitas	59
4.4. Metode Analisis Data	60
4.4.1 Analisis Regresi Berganda.....	61
4.4.2 Uji Model.....	61
4.4.2.1 Koefisien Determinasi (R^2)	61

4.4.2.2 Uji F.....	62
4.4.2.3 Uji Hipotesis (Uji t)	62
4.5. Pembahasan	64
4.5.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan....	64
4.5.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.5.3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan....	67
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Keterbatasan	69
5.3. Implikasi Penelitian	70
5.4. Saran untuk Riset Mendatang.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tingkat hunian Kamar Hotel.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Skala Likert.....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Rekap Hasil Kuesioner.....	48
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	49
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel	51
Tabel 4.4 Uji Validitas	57
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Regresi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	21
Gambar 2.2 Model Grafis	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	76
Lampiran 2 Deskripsi Responden	84
Lampiran 3 Deskripsi Kualitas Layanan.....	87
Lampiran 4 Deskripsi Persepsi Harga.....	90
Lampiran 5 Deskripsi Citra Perusahaan.....	91
Lampiran 6 Deskripsi Kepuasan Pelanggan	93
Lampiran 7 Output Data.....	96
Lampiran 8 Catatan Bimbingan dan Konsultasi	137
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	140
Lampiran 10 Berita Acara Revisi.....	144