

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA
SERVIS DI AHASS ANUGRAH MULYA 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:

Nama : Muhammad Akhdan Irfan
NIM : 14.05.51.0200
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS
STIKUBANK
SEMARANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN



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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA
SERVIS DI AHASS ANUGRAH MULYA SEMARANG**

Disusun Oleh:

Muhammad Akhdan Irfan
NIM: 14.05.51.0200

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas: Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 17 Februari 2020

Dosen Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA
SERVIS di AHASS ANUGRAH MULYA**

Oleh:
Nama : Muhammad Akhdan Irfan
NIM : 14.05.51.0200
Program Studi : S.1 Manajemen

Hasil Penelitian ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah di sahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 17 Februari 2021

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing
(Menyempatkan Penguji I)

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

Penguji II

Dr. Endang Tiab Aningsih, SE., M.Kom
NIDN: 0622056601

Penguji III

Sri Sindhari, SE., M.Si
NIDN:0616096301

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :
Nama : Muhammad Akhdan Irfan
NIM : 14.05.51.0200
Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA SERVIS DI AHASS
ANUGRAH MULYA SEMARANG tidak terdapat keseluruhan atau sebagian
tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam
rangkain 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 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 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, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil
ujian skripsi ini.

Semarang, 17 Februari 2021

Yang menyatakan,



(Muhammad Akhdan Irfan)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada ayah dan ibu tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya, juga kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukungku serta almamaterku Fakultas Ekonomi Universitas STIKUBANK Semarang. Tanpa mereka, saya tak akan sanggup menyelesaikan studi ini. Terima kasih untuk semuanya.

(Muhammad Akhdan Irfan)

MOTTO

MOTTO

- *Doa adalah langkah awal untuk meminta sebuah restu sebelum kita akan melakukan sesuatu yang telah kita rencanakan.*
- *Kegigihan dan selalu mencoba secara terus hingga berhasil dalam sebuah usaha tidak akan mengkhianati hasil.*
- *Dalam sebuah keterpurukan pasti akan ada hikmahnya apabila kita selalu yakin berfikir positif.*
- *Di dunia ini banyak yang palsu atau sering disebut dunia tipu-tipu, maka berfikirilah cerdas agar tidak terhanyut kedalamnya.*
- *Restu yang paling diharapkan dalam sebuah keberhasilan adalah restu dari orangtua.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : *“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Servis Di AHASS Anugrah Mulya Semarang.* Dalam penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam penyusunan skripsi dan penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Safik Faozi, SH, M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNISBANK Semarang yang juga merangkap sebagai Dosen Pembimbing dan Dewan Penguji 1 (satu) yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Sri Sudarsi, SE, M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang yang juga merangkap sebagai dewan penguji 3 (tiga) yang sudah bersedia memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.

4. Ibu Dr. Endang Tjahjaningsih, SE , M.Kom selaku dewan penguji 2 (dua) yang juga banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah menyalurkan ilmunya, semoga ilmu yang bapak ibu berikan selama di perkuliahan dapat berguna bagi saya.
6. Bapak dan Ibuku terima kasih atas curahan kasih sayang, dukungan dan perhatiannya dalam mendidik dan membesarkanku serta doa yang selalu menyertaiku.
7. Sahabat dan teman-temanku jurusan Manajemen angkatan 2014, terima kasih atas persahabatannya selama ini.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah banyak mendukung dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penyusunan diharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi sempurnanya penyusunan skripsi ini sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, perusahaan, dan almamater serta yang berkepentingan.

Semarang, 17 Februari 2021,

Penulis



(Muhammad Akhdan Irfan)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1.Kajian Teori	8
2.1.1. Kualitas layanan	8
2.1.2. Mengukur Kualitas jasa	9
2.1.3. Persepsi Harga	12
2.2.Penelitian Terdahulu	14

2.3.Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	15
2.3.1. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan	15
2.3.2. Hubungan Persepsi Harga dengan Kepuasan	16
2.4.Model Penelitian	17
2.4.1. Model Grafis	17
2.4.2. Model Matematis	18
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Data dan Sumber Data.....	19
3.2. Populasi dan Sampel.....	19
3.3.Definisi Konsep, Operasional Variable dan Skala Pengukuran	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.1.1. Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.1.2. Memilih Pengujian Statistik.....	23
3.4.1.3. Alat Pengumpulan Data	23
3.4.2. Uji Instrumen.....	24
3.4.2.1. Uji Validitas.....	24
3.4.2.2. Uji Instrumen	24
3.4.3. Analisis Regresi	25
3.4.3.1. Uji Model	25
3.4.3.2. Uji Hipotesis	26
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.Hasil Penelitian	28
4.1.1. Deskripsi Responden Penelitian	28
4.1.1.1. Deskripsi	28
4.1.1.2. Deskripsi Responden Berdasar Usia	29

4.1.2. Deskripsi Variabel	30
4.1.2.1. Kualitas Layanan	31
4.1.2.2. Persepsi Harga	32
4.1.2.3. Kepuasan Konsumen	32
4.1.3. Uji Instrumen	32
4.1.3.1. Uji Validitas	32
4.1.3.2. Uji Reliabilitas	34
4.1.4. Analisis Regresi Linier Berganda	35
4.1.5. <i>Goodness Of Fit Model</i> (Uji kelayakan Model)	36
4.1.5.1. Uji F	36
4.1.5.2. Koefisien Determinasi	37
4.1.6. Pengujian hipotesis (Uji t).....	37
4.1.6.1. Pengujian Hipotesis 1	38
4.1.6.2. Pengujian Hipotesis 2	38
4.2.Pembahasan.....	38
4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan....	38
4.2.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan.....	39
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.Kesimpulan	42
5.2.Saran Penelitian	42
5.3.Keterbatasan Penelitian.....	43
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan	4
Tabel 1.2. Data Jumlah Komplain	4
Tabel 1.3. Research GAP	5
Tabel 2.1. Kajian Peneliti Terdahulu	14
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 4.1. Keterangan Responden	29
Tabel 4.2. Deskripsi Variabel	30
Tabel 4.3. Uji Validitas	33
Tabel 4.4. Tabel uji reliabilitas	34
Tabel 4.5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Grafis Penelitian	17
Gambar 3.1 Uji Model	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden.....	48
Lampiran 2 Tabel Hasil Output SPSS	54
Lampiran 3 Lembar Lolos Turnitin	82
Lampiran 4 Lembar Bimbingan dan Konseling.....	84