

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi pada Konsumen J&T Express)

SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : Ridwan Alfiyanto

NIM : 17.05.51.0115

Program Studi : S.1 Manajemen

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

SEMARANG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi pada Konsumen J&T Express)

Oleh :

Ridwan Alfiyanto

NIM : 17.05.51.0115

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 18 Januari 2022

Dosen Pembimbing



Prof Dr. MS. Eric Santosa, MBA

NIDN : 0008105210

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA
KONSUMEN J&T EXPRESS)**

Ditulis oleh
NIM : **17.05.51.0115**
Nama : **RIDWAN ALFIYANTO**

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

Semarang, 07-03-2022
Ketua



(Prof. Dr. M.S. ERIC SANTOSO, MBA)
NIDN. 0008105210

Sekretaris



(Dr. Drs. ROBERTUS BASIYA, M.M)
NIDN. 0626026101

Anggota



(ROKH EDDY PRABOWO, DR.S. MSi)
NIDN. 0026125911

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



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



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN (Studi pada Konsumen J&T Express)**

Yang telah diuji di depan tim penguji skripsi pada tanggal 16 Februari 2022 adalah benar karya saya.

Dalam karya ini tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan/atau tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan orang lain yang saya salin, tiru dan/atau saya ambil tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut baik secara sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian hari terbukti bahwa ternyata saya melakukan tindakan menyalin, meniru atau mengambil tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri maka gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank kepada saya dibatalkan.

Semarang, 16 Februari 2022

Yang menyatakan,



RIDWAN ALFIYANTO

NIM : 17.05.51.0115

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Sesungguhnya , Setelah Kesulitan, Ada Kemudahan”

(Qs. Al - Insyira : 5)

“Orang yang hebat bukan dia yang mencapai keberhasilan sekali berusaha.

Melainkan dia yang terus bangkit meski sudah berkali – kali gagal”

PERSEMBAHAN :

Karya ini dipersembahkan kepada

1. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
2. Keluargaku yang selalu menyemangati.
3. Sahabatku yang selalu menemani.
4. Teman – teman seperjuangan Prodi Manajemen 2017.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi pada konsumen J&T Express)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen pada konsumen J&T Express. Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan secara daring melalui *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen J&T Express, dan sampel terdiri dari 120 responden dikumpulkan dengan teknik purposive sampling. Data yang dianalisis menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas layanan, persepsi harga, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatNya yang senantiasa menyertai penulis dari awal samapa akhir proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi pada Konsumen J&T Express)**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.

Penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini khususnya kepada yang terhormat :

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. Bapak Suhana, S.S.,M.M selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Universitas Stikubank Semarang
4. Bapak Prof Dr. MS. Eric Santosa, MBA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Stikubank Semarang yang telah membantu dalam perkuliahan.
6. Orang tua yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam proeses perkuliahan.

7. Teman – teman seperjuangan Program Studi S1 – Manajemen Universitas Stikubank Semarang Angkatan 2017
 8. Teman – teman mahasiswi pengguna produk wardah yang bersedia mengisi kuesioner penelitian.
 9. Sahabat – sahabatku yang selalu mendukung, menemani dan mendoakan.
- Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Semarang, 16 Februari 2022

Penulis

Ridwan Alfiyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Loyalitas Konsumen	7
2.1.2 Kepuasan Konsumen	12
2.1.3 Kualitas Layanan	16
2.1.4 Persepsi Harga.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis	28
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	28
2.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan	29
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas	29
2.4 Model Penelitian	30
2.4.1 Kerangka Pemikiran	30
2.4.2 Model Matematis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Populasi Dan Pengambilan Sample	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sample	32
3.3 Jenis Dan Teknik Pengambilan Data	33
3.3.1 Jenis Data	33

3.3.2	Sumber data	33
3.3.3	Teknik Pengambilan Data	34
3.3.4	Skala Pengukuran Variable	34
3.4	Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variable	35
3.5	Analisis Data	37
3.5.1	Analisis Deskriptif	37
3.5.2	Uji Instrumen	38
	a. Uji Validitas	38
	b. Uji Reliabilitas	38
3.5.3	Analisis Regresi Linear	38
3.5.4	Uji Model	40
	a. Uji F	41
	b. Uji Koefisien Determinasi	41
3.5.5	Uji Hipotesis	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden	44
	a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
	b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
	c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	45
	d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
	e. Deskripsi Responden Berdasarkan Waktu Terahir Menggunakan Layanan	46
	f. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan	47
4.2	Analisis Data	47
4.2.1	Analisis Deskriptif	47
	a. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	47
	b. Deskripsi Variabel Persepsi Harga	49
	c. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	50
	d. Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen	50
4.2.2	Uji Instrumen	51
	a. Uji Validitas	51
	b. Uji Reliabilitas	53
4.2.3	Analisis Regresi Linear	53
4.2.4	Uji Model	55
	a. Uji F	55
	b. Uji Koefisien Determinasi	56
4.2.5	Uji Hipotesis	56
4.3	Pembahasan	57
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	57
4.3.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	58
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	58

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Keterbatasan Penelitian	59
5.3 Implikasi Manajerial	60
5.4 Rekomendasi Penelitian	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel <i>Top Brand Index</i>	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel	35
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Waktu Terahir Menggunakan Layanan	46
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan	47
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	48
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Persepsi Harga	49
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen	51
Tabel 4.11 Uji Validitas	52
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	68
LAMPIRAN 2 IDENTITAS RESPONDEN	73
LAMPIRAN 3 DATA TABULASI	78
LAMPIRAN 4 TABEL DESKRIPSI RESPONDEN	91
LAMPIRAN 5 TABEL DESKRIPSI VARIABEL	93
LAMPIRAN 6 HASIL UJI VALIDITAS	103
LAMPIRAN 7 HASIL UJI RELIABILITAS	106
LAMPIRAN 8 HASIL UJI REGRESI.....	107
LAMPIRAN 9 CATATAN TURNITIN	110
LAMPIRAN 10 LEMBAR KONSULTASI	113