



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Siti Latifah
NIM : 43112110155
Program Studi : Manajemen – S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni dari hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 04 Agustus 2016



(Siti Latifah)
43112110155

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Latifah
NIM : 43112110155
Program : Manajemen – S1
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
PEMBUATAN PERHIASAAN EMAS DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *HOME INDUSTRY (Fahmi
Collection)*

Tanggal ujian skripsi : 4 Agustus 2016

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,

MERCU BUANA

(Dr. Muzli Sabar, MBA)

Tanggal : 10-08-2016

(Nur Endah Retno Wuryandari, S.sos, MM)

Tanggal : 13 Agt 2016 .

Dean,

Ketua Program Studi
Manajemen – S1,

(Prof. Dr. Wiwik Utami, AK., MS., CA.)

Tanggal : 19/8/16

(Dr. Rina Astini, SE., MM.)

Tanggal : 18/8 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Perhiasan Emas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada *home industry* Fahmi Collection)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Mudji Sabar, MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu;
2. Bapak Dr. Mudji Sabar, MBA selaku dosen pembimbing yang selalu dengan sabar memberikan bimbingan pada penulis;
3. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektorat Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Mercu Buana.

6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Ibu Nur Endah Retno, MM selaku Dosen Marketing Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dalam penjurusan saya.
8. Untuk teman-teman satu bimbingan Bapak Mudji Sabar, Nika, Fariska dan Ka Ziah yang selalu memberikan dorongan dan informasi untuk kelangsungan skripsi serta Cisca Mediasari yang sangat menyenangkan untuk bersama-sama menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman seangkatan saya, khususnya Fitri Indiyani, Tuty Nurhayati, Lia Handayani, Lisha Indiyani, Noni Indah. Dan Arif Alfian yang suka menghabiskan waktunya dengan saya di perpustakaan dan selalu menghibur untuk lebih semangat, serta Sigit Utomo yang sangat membantu dalam mengarahkan dan memberikan solusi.
10. Raden Mas Iqbal yang membuat saya lebih semangat untuk menyelesaikan skripsi.
11. Untuk sahabat saya Herna Sari dan Lena Wulandari yang selalu menanyakan bagaimana skripsi saya dan memberi semangat.

Akhirnya, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga segala amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT, Amiiin.

Jakarta, 04 Agustus 2016

Siti Latifah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | |
| DAFTAR LAMPIRAN | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 5 |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian | 6 |
| 1. Tujuan Penelitian | 6 |
| 2. Kontribusi Penelitian | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | |
| A. Kajian Pustaka..... | 7 |
| 1. Kualitas Pelayanan | 7 |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan | 7 |
| b. Dimensi Kualitas Pelayanan | 9 |
| c. Mengukur Kualitas Pelayanan | 11 |

| | |
|---|----|
| d. Faktor – faktor Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2. Persepsi Harga | 16 |
| a. Pengertian Persepsi Harga | 16 |
| b. Dimensi Persepsi Harga | 18 |
| 3. Kepuasan Pelanggan | 19 |
| a. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 19 |
| b. Dimensi Kepuasan Pelanggan | 21 |
| c. Menciptakan Kepuasan Pelanggan | 23 |
| d. Mengukur Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 4. Penelitian Terdahulu | 28 |
| 5. Pengaruh Antar Variabel | 30 |
| a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 30 |
| b. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan | 31 |
| B. Kerangka Pemikiran | 32 |
| C. Hipotesis | 33 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 34 |
| B. Desain Penelitian | 34 |
| C. Definisi dan Operasional Variabel | 35 |
| 1. Definisi Variabel | 35 |
| 2. Operasional Variabel | 35 |
| D. Pengukuran Variabel | 36 |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian | 37 |
| 1. Populasi Penelitian | 37 |
| 2. Sampel Penelitian | 37 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| 1. Metode Kuesioner | 38 |
| G. Metode Analisis Data | 38 |
| 1. Statistik Deskriptif | 38 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 2. Uji Kualitas Data | 39 |
| a. Uji Validitas | 39 |
| b. Uji Reliabilitas | 40 |
| 3. Uji Analisa Regresi Berganda | 41 |
| 4. Uji Asumsi Klasik | 42 |
| a. Uji Normalitas | 42 |
| b. Uji Multikolonieritas | 43 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 44 |
| 5. Uji Ketepatan Model | 46 |
| a. Uji Koefisien Determinasi | 46 |
| b. Uji F | 46 |
| 6. Uji Hipotesis | 47 |
| a. Uji t | 47 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 49 |
| 1. Tempat dan Waktu Penelitian | 49 |
| 2. Karakteristik Profil Responden | 49 |
| a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 49 |
| b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 50 |
| c. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan | 50 |
| d. Deskripsi Responden Berdasarkan Kunjungan | 51 |
| B. Hasil Uji Statistik Deskriptif | 52 |
| 1. Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan | 52 |
| 2. Hasil Uji Deskriptif Persepsi Harga | 53 |
| 3. Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan | 54 |
| C. Hasil Uji Kualitas Data | 54 |
| 1. Hasil Uji Validitas | 54 |

| | | |
|--------------|---|----|
| a. | Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 55 |
| b. | Hasil Uji Validitas Persepsi Harga | 56 |
| c. | Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan | 57 |
| 2. | Hasil Uji Reliabilitas | 57 |
| a. | Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan | 58 |
| b. | Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Harga | 58 |
| c. | Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan | 59 |
| D. | Hasil Uji Analisa Berganda | 59 |
| E. | Hasil Uji Asumsi Klasik | 60 |
| 1. | Hasil Uji Normalitas | 60 |
| 2. | Hasil Uji Multikolonieritas | 62 |
| 3. | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 62 |
| F. | Hasil Uji Ketepatan Model..... | 64 |
| 1. | Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 64 |
| 2. | Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) | 64 |
| G. | Hasil Uji Hipotesis | 65 |
| 1. | Uji Signifikan Parameter Individual (Uji statistik t) | 65 |
| H. | Pembahasan Hasil Penelitian | 67 |
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | |
| A. | Simpulan | 69 |
| B. | Saran | 70 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| | LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | |
|------|---|----|
| 1.1 | Data Penjualan Fahmi Collection | 2 |
| 1.2 | Data Keluhan Fahmi Collection | 3 |
| 1.3 | Data Daftar Harga Fahmi Collection | 4 |
| 2.1 | Tabel Penelitian Terdahulu | 28 |
| 1.1 | Tabel Operasional Variabel | 35 |
| 1.2 | Tabel Skor Jawaban Responden | 36 |
| 5.1 | Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin | 49 |
| 5.2 | Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Usia | 50 |
| 5.3 | Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan | 50 |
| 5.4 | Hasil Uji Deskriptif Berdasarkan Kunjungan | 51 |
| 5.5 | Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan | 52 |
| 5.6 | Hasil Uji Deskriptif Persepsi Harga | 53 |
| 5.7 | Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan | 54 |
| 5.8 | Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 55 |
| 5.9 | Tabel Hasil Uji Validitas Persepsi Harga | 56 |
| 5.10 | Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan | 57 |
| 5.11 | Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan | 58 |
| 5.12 | Tabel Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Harga | 58 |
| 5.13 | Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan | 59 |
| 5.14 | Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 59 |
| 5.15 | Tabel Hasil Uji Multikolinieritas | 62 |
| 5.16 | Tabel Hasil Uji R^2 | 64 |
| 5.17 | Tabel Hasil Uji F | 65 |
| 5.18 | Tabel Hasil Uji t | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan | |
|-----|--|----|
| 2.1 | Kerangka Pemikiran | 32 |
| 2.2 | Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot | 61 |
| 2.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 63 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Keterangan | Halaman |
|-------------|---|----------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner | 74 |
| Lampiran 2 | Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan | 77 |
| Lampiran 3 | Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi Harga | 79 |
| Lampiran 4 | Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan | 81 |
| Lampiran 5 | Output SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 83 |
| Lampiran 6 | Output SPSS Uji Validitas Variabel Persepsi Harga | 87 |
| Lampiran 7 | Output SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 88 |
| Lampiran 8 | Output SPSS Uji Reliabilitas | 89 |
| Lampiran 9 | Output SPSS Uji Normalitas | 90 |
| Lampiran 10 | Output SPSS Uji Multikolonieritas | 90 |
| Lampiran 11 | Output SPSS Uji Heteroskedastisitas | 91 |
| Lampiran 12 | Output SPSS Uji Analisa Regresi Linier Berganda | 91 |
| Lampiran 13 | Output SPSS Uji Ketepatan Model | 92 |
| Lampiran 14 | Output SPSS Uji Hipotesis | 93 |

MERCU BUANA