

**“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN”**

(Studi kasus pada KFC cabang Citra 2)



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

**“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN”**

(Studi kasus pada KFC cabang Citra 2)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi manajemen – Strata 1

Nama : **Charles Sutomo**

NIM : **43109010170**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Charles Sutomo

NIM : 43109010170

Program Studi : S1 manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 26 Maret 2014



Charles Sutomo

NIM: 43109010170

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Charles Sutomo
NIM : 43109010170
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen (studi kasus KFC cabang Citra 2, Jakarta Barat)

Tanggal Ujian Skripsi : 26 Maret 2015

Pembimbing

Drs. Wawan Purwanto, M.M

Tanggal: 2/4 2015

Disahkan Oleh:

Ketua Pengaji

Cecep

Dr. Cecep Winata, M.Si

Tanggal: 3/4 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUAHA
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, M.S. CA

Tanggal:

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 10/4 2015

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**" (**STUDI KASUS PADA KFC CABANG CITRA 2**). Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, AK., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina astini, SE.,MM selaku Ketua Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Drs.Wawan Purwanto, M.M selaku dosen pembimbing skripsi.

Terima kasih, atas segala bimbingan, saran, masukkan, kritik, kesabaran dan kesempatan yg diberikan buat saya.

5. Kedua Orang Tuaku tercinta yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, selalu memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
6. Dedy Sutomo S.T, adalah kakak yang sangat berarti buatku, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, kasih sayang dan do'a dalam setiap hal apapun.
7. Bapak Dan Ibu Dosen Universitas Mercubuana yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Manajemen S1 Angkatan 2009 Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki beberapa kekurangan dan ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Wassalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Maret 2015

Penulis,

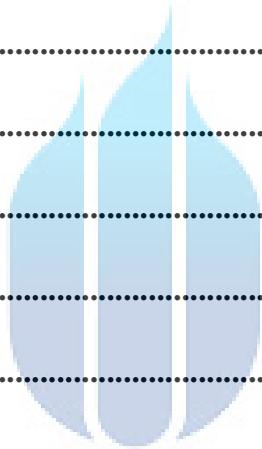
Charles Sutomo

NIM: 43109010170

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv



UNIVERSITAS

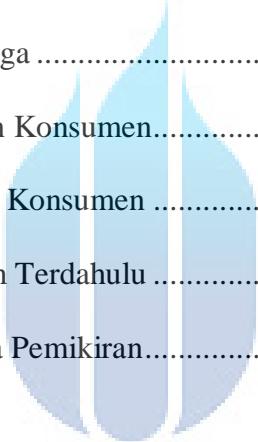
BAB I PENDAHULUAN

MERCU BUANA

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pemasaran	8
A. Tujuan Pemasaran	9
B. Strategi Pemasaran	10
C. Manajemen Pemasaran.....	11
D. Bauran Pemasaran.....	11
2.2 Persepsi Harga	12
2.2.1 Harga	15
2.3 Kepuasan Konsumen.....	18
2.4 Loyalitas Konsumen	22
2.5 Penelitian Terdahulu	25
2.6 Kerangka Pemikiran.....	27



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Sejarah Perusahaan KFC	28
3.3 Perkembangan KFC di Indonesia	30
3.4 Desain Penelitian	32
3.5 Hipotesis Penelitian.....	33
3.6 Varibel & Skala Pengukuran	34
3.6.1 Variabel Penelitian.....	34
3.6.2 Operasional Variabel.....	35

3.6.3 Skala Pengukuran.....	39
3.7 Metode Pengumpulan Data	42
3.7.1 Metode Kuesioner.....	42
3.8 Jenis Data	44
3.9 Populasi & Sampel.....	45
3.9.1 Populasi	45
3.9.2 Sampel.....	45
3.10 Metode Analisis Data	46
3.10.1 Analisis Deskriptif	46
3.10.2 Analisis Kuantitatif	47
3.10.3 Uji Instrumen	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reabilitas	48
3. Statistik Deskristif	48
3.10.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Heterokedastisitas.....	49
c. Uji Multikolonearitas	50
3.10.5 Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.10.6 <i>Goodness Of Fit</i> suatu model	51
1. Uji Determinasi.....	51
2. Uji F.....	52
3. Uji T	53

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden	54
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.2 Statistik Deskriptif.....	58
4.3 Analisis Pengujian Data.....	59
4.3.1 Uji Validitas.....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	62
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.1 Uji Normalitas.....	64
4.4.2 Uji Heteroskedasitisitas	67
4.4.3 Uji Multikolinieritas	68
4.6 Analisis Regresi Berganda	69
1. Hasil Perhitungan Analisis Regresi Berganda.....	70
2. Uji F	72
3. Uji t	73
4. Koefisien Determinasi.....	75
4.7 Pembahasan.....	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel

3.1 Operasional Variable Persepsi Harga	40
3.2 Operasional Variable Kepuasan Konsumen.....	40
3.3 Operasional Variabel Loyalitas Konsumen	41
4.1 Rincian Pengiriman Pengembalian Kuisioner.....	.54
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
4.5 Hasil Uji Analisis deskriptif.....	58
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (x_1).....	60
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (x_2).	61
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (y)....	62
4.9 Hasil Uji Reabilitas	63
4.10 Hasil Uji Normalitas	65
4.11 Hasil Uji Multikolonieritas.....	68
4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..	70

4.13 Hasil Uji F...	72
4.14 Hasil Uji t...	73
4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Pemikiran	26
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Model Indikator Persepsi Harga	36
3.3 Model Indikator Kepuasan Konsumen.....	37
3.4 Model Indikator Loyalitas Konsumen	38
4.1 Hasil Uji Normalitas p-p plot regression.....	66
4.2 Hasil Uji Normalitas scatterplot	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Contoh Kuesioner
2. Hasil Tabulasi
3. Lampiran Hasil Output SPSS

