

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Pelanggan Bebek Kaleyo Cempaka Putih)

SKRIPSI

ACHMAD RIDHO MITRA

21160000180



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Pelanggan Bebek Kaleyo Cempaka Putih)

SKRIPSI

ACHMAD RIDHO MITRA

21160000180



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada Pelanggan Bebek Kaleyo Cempaka Putih)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata I Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 17 Agustus 2021


ACHMAD RIDHO MITRA
NPM 21160000180

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

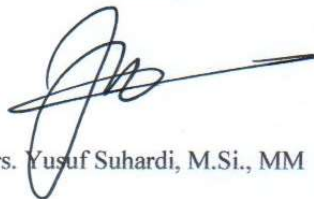
PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada Pelanggan Bebek Kaleyo Cempaka Putih)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM., dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

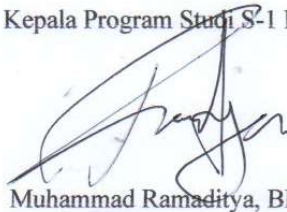
Jakarta, 17 Agustus 2021

Pembimbing



Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

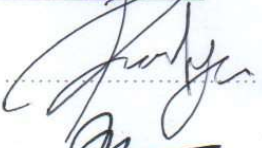
Skripsi dengan judul:

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada Pelanggan Bebek Kaley Cempaka Putih)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi
S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada
tanggal dengan nilai

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
(Pembimbing)
3.  ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Anggota Penguji I)
4.  ; Joko Bagio Santoso, SE., MM
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkatrahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sarjana Akuntansi pada program S1 Jurusan Managment Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis serta bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Pada proses penyusunan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu Selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc., selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak Joko Bagio Santoso, SE., MM sebagai pembimbing Akademik selaku Dosen pembimbing akademik yang selalu membimbing serta membantu sampai semester akhir.
6. Pegawai perpustakaan yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Orang tua saya dan seluruh keluarga yang banyak mendukung serta memberi semangat untuk kelulusan kuliah ini.

8. Teman-teman sahabat penulis yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada calon istri saya dan semua pihak yang telah membantu, memberikan dukungan, doa dan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 17 Agustus 2021



ACHMAD RIDHO MITRA
NPM 21160000180

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Achmad Ridho Mitra
NPM : 21160000180
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Pelanggan Bebek Kaleyo Cempaka Putih)

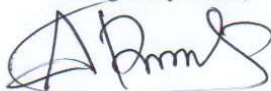
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Agustus 2021

Yang menyatakan,



ACHMAD RIDHO MITRA

Achmad Ridho Mitra
NPM: 21160000180
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM.

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Pelanggan Bebek Kaleyó Cempaka Putih)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi Harga, kualitas pelayanan dan citra merk terhadap kepuasan pelanggan.

Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen restoran Bebek Kaleyó. Sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 126 orang responden konsumen restoran bebek kaleyó Cempaka Putih.

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan juga terdapat pengaruh positif citra merk terhadap kepuasan pelanggan. Kontribusi pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 38,%; pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 35,4% dan kontribusi Citra Merk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 66,3%. Secara simultan persepsi harga, kualitas pelayanan dan citra merk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di restoran Bebek kaleyó cempaka putih Jakarta. Kontribusi persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan citra merk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 71,6%.

Kata kunci : Persepsi Harga kualitas pelayanan, citra merk, kepuasan pelanggan

Achmad Ridho Mitra
ID Number: 21160000180
MM.

Advisory Lecturer:
Drs. Yusuf Suhardi, M.Si,

Bachelor of Management Study Program

***EFFECT PERCEPTIONS PRICE, SERVICE QUALITY AND
BRAND MERK ON CUSTOMER SATISFICATION
(AT CUSTOMER RESTO BEBEK KALEYO CEMAPAKA PUTIH
JAKARTA)***

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Perceptions of Price, service quality and brand merk on Customer satisfication.

The research method used is a survey method, using a questionnaire as a data collection tool. The population in this study were customer resto bebek kaleyo cemapaka putih . The sample used for this study were 126 respondents at customer resto bebek kaleyo.

Based on the results and discussion, it shows that there is a significant positive effect of price perception on customer satisfaction. There is a significant positive effect of service quality on customer satisfaction and there is also a positive influence of brand image on customer satisfaction. The contribution of price perception to customer satisfaction is 38.%; the effect of service quality on customer satisfaction is 35.4% and the contribution of Brand Image to customer satisfaction is 66.3%. Simultaneously perception of price, service quality and brand image have a positive effect on customer satisfaction at Bebek Kaleyo Cempaka Putih restaurant in Jakarta. The contribution of price perception, service quality and brand image to customer satisfaction is 71.6%.

Keywords: Celebrity Endorser, Brand Image, Product Design, and Purchase Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK SKRIPSI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Harga	9
2.2.2. Kualitas pelayanan	11

2.2.3. Indikator kualitas pelayanan	12
2.2.4. Citra merek	12
2.2.5. <i>Brand identity, brand personality, brand ssociation, Brand attitude dan behavior, brand benefit and competence</i>	15
2.2.6. Kepuasan pelanggan	15
2.2.6.1 Indikator kepuasan pelanggan	16
2.2.6.2 Jenis-jenis kepuasan pelanggan	16
2.3. Hubungan antar variabel penelitian	19
2.3.1. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan	19
2.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	20
2.3.1. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan	20
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	21
 BAB III METODE PENELITIAN	 22
3.1. Strategi Penelitian	22
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.2.1. Populasi Penelitian	22
3.2.2. Sampel Penelitian	22
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	23
3.4. Operasionalisasi Variabel	24
3.5. Metode Analisis Data	28
3.5.1 Pengolahan Data	28
3.5.2 Pennyajian Data	28
3.6. Analisis Statistik Data	28
3.6.1 Uji Instrumen	28
3.6.2 Analisis koefisien determinasi (R^2)	31
2.6.3 Pengujian hipotesis	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	34
1.2. Deskripsi Responden	36
1.3. Hasil Uji Instrumen	37
1.4. Uji Validitas	37
1.5. Uji Reliabilitas	40
1.6. Deskripsi Data	42
1.7. Analisis Statistik Data	45
4.7.1 Analisis regresi berganda	45
4.7.2 Analisis koefisien determinasi	45
1.8. Pengujian Hipotesis	50
4.8.1 Pengujian secara parsial	50
4.8.2 Pengujian secara simultan	52
1.9. Temuan Hasil Penelitian	53
4.9.1 Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.	53
4.9.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	53
4.9.3 Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan	53
4.9.4 Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Simpulan	55
5.2. Saran	56
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	56
DAFTAR REFERENSI	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengunjung Bebek Kaleyo Bulan Desember 2020.....	2
Tabel 3.1	Bobot Nilai Skala Liker	24
Tabel 3.2	Indikator Persepsi Harga	25
Tabel 3.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 3.4	Indikator Citra Merek.....	26
Tabel 3.5	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
Tabel 4.1	Data Responden.....	36
Tabel 4.2	Data Uji Instrumen.....	37
Tabel 4.3	Validitas Instrumen Per Butir untuk Persepsi Harga (X1)	38
Tabel 4.4	Validitas Instrumen Per Butir untuk Kualitas Pelayanan (X2)...	39
Tabel 4.5	Validitas Instrumen Per Butir untuk Citra Merek (X3)	39
Tabel 4.6	Validitas Instrumen Per Butir untuk Kepuasan Pelanggan Y)	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Harga (X1)	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	41
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (X3)	42
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi Parsial Persepsi Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi Parsial Citra Merek (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4.14	Koefisien Korelasi dan Determinasi Simultan Persepsi Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Citra Merek (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.15	Pengujian Hipotesis Parsial Persepsi Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Citra Merek (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	50

Tabel 4.16	Pengujian Hipotesis Simultan Persepsi Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Citra Merek (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
------------	---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	21
Gambar 4.1	Diagram Skala Likert Persepsi Harga (X1).....	43
Gambar 4.2	Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan (X2).....	43
Gambar 4.3	Diagram Skala Likert Citra Merek (X3).....	44
Gambar 4.4	Diagram Skala Likert Kepuasan Pelanggan (Y).....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2.	Total Skor untuk Variabel Persepsi Harga (X1).....	64
Lampiran 3.	Total Skor untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	68
Lampiran 4.	Total Skor untuk Variabel Citra Merek (X3).....	72
Lampiran 5.	Total Skor untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	76
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X1).....	81
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	81
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X3).....	82
Lampiran 9.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga (X1).....	83
Lampiran 10.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	83
Lampiran 11.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X3).....	83
Lampiran 12.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	83
Lampiran 13.	Surat Keterangan Riset.....	84
Lampiran 14.	Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	85