

## ABSTRACT

*This study explained to analyze the influence of the variable perception of price & quality of Annabel Clinic services in Driyorejo. Purposive Sampling sampling technique with a sample of 108 respondents. Data analysis can be concluded that there is a perception of price on customer satisfaction having a tcount of 3.316, with a significant value of .001 (, 000 <, 05). Quality of service to customer satisfaction has a tcount of 3.859 with a significant value of .000 (.000 <.05). Perception of price & quality of service to consumer satisfaction has a count. 17,137 with significance, 000 <.05. It can be concluded that the perception of price & quality has an influence on customer satisfaction partially & simultaneously.*

**Keyword:** *Price perception, Quality of service & Consumer satisfaction.*

## ABSTRAK

Dijelaskan riset untuk menganalisa kepuasan konsumen Klinik Annabel di Driyorejo. Teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* dengan sampel sebanyak 108 responden. Analisis data dapat disimpulkan ada persepsi harga terhadap kepuasan konsumen memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 3,316, dengan nilai signifikan sebesar ,001 ( $,000 < ,05$ ). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 3,859 dengan nilai signifikan sebesar ,000 ( $,000 < ,05$ ). Persepsi harga & kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki  $f_{hitung}$ . 17,137 dengan signifikansi ,000  $< ,05$ . Dapat disimpulkan bahwa Persepsi harga & kualitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen secara parsial & secara simultan.

**Kata kunci:** Persepsi harga, Kualitas pelayanan & Kepuasan konsumen.

## DAFTAR ISI

Sampul Depan .....	
Judul .....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Berita Acara Ujian Skripsi .....	iv
Surat Pernyataan Keaslian .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Motto .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
ABSTRAK .....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Tabel .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
Bab I	
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
Bab II	
TELAAH PUSTAKA .....	7
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Pemasaran .....	10
2.2.2. Manajemen Pemasaran .....	10
2.2.3. Pengertian Persepsi Harga .....	11
2.2.3. 1 Dimensi Persepsi Harga .....	12
2.2.3. 2 Indikator Persepsi Harga .....	13

2.2.4.	Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.4. 1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.4. 2	Prinsip Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.4. 3	Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.4. 4	Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.5.	Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.5. 1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.5. 2	Manfaat Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.5. 3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
2.2.5. 4	Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen ...	23
2.2.5. 5	Indikator Kepuasan Konsumen.....	24
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	25
2.3.1	Hubungan Persepsi Harga dan Kepuasan Konsumen.....	25
2.3.2	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	26
2.4	Kerangka Konseptual .....	26
2.5	Hipotesis .....	28
Bab III		
METODE PENELITIAN .....		29
3.1	Rancangan Penelitian .....	29
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.2.1	Populasi .....	31
3.2.2	Sampel .....	31
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	32
3.3.1	Jenis Data .....	32
3.3.2	Sumber Data .....	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4.1	Kuesioner .....	33

3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
3.5	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel ....	34
3.5.1	Variabel Penelitian .....	34
3.5.2	Definisi Operasional Variabel .....	35
3.5.2.1	Persepsi Harga .....	35
3.5.2.2	Kualitas Pelayanan .....	35
3.5.2.3	Kepuasan Konsumen .....	35
3.6	Teknik Analisis Data .....	36
3.6.1	Instrumen Pengujian Penelitian .....	36
3.6.1.1	Uji Validitas .....	36
3.6.1.2	Uji Reliabilitas .....	36
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik .....	36
3.6.2.1	Uji Normalitas .....	36
3.6.2.2	Uji Multikolinieritas .....	37
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	37
3.6.2.4	Uji Autokorelasi .....	38
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
3.6.4	Pengujian Hipotesis .....	39
Bab IV		
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.2	Karakteristik Responden .....	41
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian .....	42
4.3.1	Variabel Persepsi Harga .....	43
4.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
4.3.3	Variabel Kepuasan Konsumen .....	45
4.4	Pengujian Instrumen Penelitian .....	46
4.4.1	Uji Validitas .....	46
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	47
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	48
4.5.1	Uji Normalitas .....	48

4.5.2	Uji Multikolinearitas .....	49
4.5.3	Uji Heterokedastisitas .....	50
4.5.4	Uji Autokorelasi .....	51
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
4.7	Pengujian Hipotesis .....	54
4.7.1	Uji t .....	54
4.7.2	Uji F .....	55
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
4.8.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
4.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	57
4.8.3	Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	58
Bab V		
	SIMPULAN DAN SARAN .....	61
5.1	Simpulan .....	61
5.2	Saran .....	62
	Daftar Pustaka .....	63
Lampiran		

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar Halaman

2.1	Kerangka Konseptual .....	27
3.1	Rancangan Penelitian .....	30
4.1	Uji Heteroskedastisitas .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel Halaman	
3.1 Skala <i>Likert</i> .....	34
4.1 Jenis Kelamin .....	42
4.2 Tujuan Berkunjung .....	42
4.3 Frekuensi Variabel Persepsi Harga .....	43
4.4 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
4.5 Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen .....	45
4.6 Uji Validitas .....	46
4.7 Uji Reliabilitas .....	58
4.8 Uji Normalitas .....	59
4.9 Uji Multikolinearitas .....	50
4.10 Uji Autokorelasi .....	52
4.11 Regresi Linear Berganda .....	53
4.12 Uji t .....	54
4.13 Uji F .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Perijinan Penelitian
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Ujian Proposal
- Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 6 : Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 7 : Berita Acara Revisi Skripsi