

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *SOUVENIR*

SWEET LITTLE STUFF MELALUI

MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Diajukan Oleh:

Nama: Diska Livani

NIM: 27189057

Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MEI 2023

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *SOUVENIR*

SWEET LITTLE STUFF MELALUI

MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Diajukan Oleh:

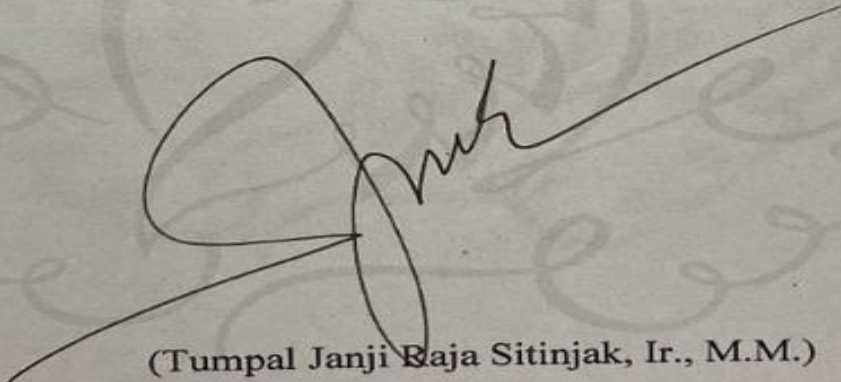
Nama: Diska Livani

NIM: 27189057

Jakarta, 02 Mei 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing


(Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Diska Liyani / 27189057 / 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *Souvenir* Sweet Little Stuff / Dosen Pembimbing: Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir. M.M.

Pada era bisnis yang semakin ketat, banyaknya variasi dari suatu produk membuat beberapa pasar akhirnya membuat perusahaan harus berpikir kreatif dalam bersaing. Dengan memahami keinginan dan permintaan pelanggan maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan demi merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis. Objek dari penelitian ini adalah *souvenir* Sweet Little Stuff, merupakan salah satu merek *souvenir* yang memfokuskan kualitas layanan dengan harga murah. *Souvenir* Sweet Little Stuff dalam penjualannya juga terkendala masalah seperti keraguan pelanggan akan kualitas *souvenir*. Peneliti meyakini bahwa ada aspek yang memicu terciptanya keputusan pembelian pelanggan diantaranya adalah kualitas layanan dan keputusan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *souvenir* Sweet Little Stuff melalui media sosial Instagram.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah kualitas layanan, persepsi harga dan kepuasan pelanggan. Kemudian didukung oleh teori mengenai hubungan antara kualitas layanan harga dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan teori yang digunakan, penelitian ini mengajukan dua hipotesis yaitu kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah para *customer* produk *souvenir* Sweet Little Stuff. Teknik pengambilan data adalah dengan menyebarkan kuesioner secara langsung ke *customer souvenir* Sweet Little Stuff sejumlah 100 responden. Kuisisioner berisi mengenai penilaian kualitas layanan, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan terhadap produk sweet little stuff dengan menggunakan skala Likert. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, persepsi harga dan kepuasan pelanggan.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Berdasarkan hasil perhitungan analisa regresi linier berganda diperoleh persamaan. Hal ini menunjukkan ada pengaruh antara variabel Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar lebih kecil dari 0,05 menjelaskan bahwa hipotesis (Ho) yang diajukan diterima yang berartivariabel Kualitas Layanan dan Persepsi Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Saran bagi *Souvenir* Sweet Little Stuff agar lebih mengevaluasi ketelitian dalam *souvenir* agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan dari perusahaan itu sendiri. Saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel gaya hidup, produk dan lokasi agar penelitian dapat menjadi lengkap baik.

Kata Kunci: kualitas layanan, persepsi harga, kepuasan pelanggan, sosial media, Instagram



ABSTRACT

Diska Livani / 27189057 / 2023 / The Influence of Service Quality and Price Perception on the Customer Satisfaction of Sweet Little Stuff's Souvenirs Through Instagram Social Media / Advisor: Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir., M.M.

In an increasingly tight business era, the many variations of a product make several markets finally make companies have to think creatively in competing. Understanding the desires and demands of customers will provide important input for the company to design a marketing strategy to create customer satisfaction. One of the businesses or businesses that also feel the current tight competition is business. The object of this research is Sweet Little Stuff Souvenir, a souvenir brand that focuses on Quality Service at Low Prices. Souvenir Sweet Little Stuff sales are also constrained by problems such as customer doubts about the quality of Souvenirs. Researchers believe that aspects trigger the creation of customer purchasing decisions, including service quality and customer decisions. Therefore, researchers are interested in researching the effect of service quality on customer satisfaction—sweet Little Stuff souvenirs through Instagram social media.

Service quality, price, and customer satisfaction are used to support this writing and then supported by the relationship between service quality, price, and customer satisfaction theory. Based on the theory used, this study proposes two hypotheses. Namely, service quality has a positive effect on customer satisfaction, and the price positively impacts customer satisfaction.

The data collection technique is by distributing questionnaires directly to 100 respondents of Sweet Little Stuff Souvenir customers by using a Likert scale. The variables of this research are service quality, price, and customer satisfaction.

The result of this study is that the quality of existing services has been shown to have a positive and significant effect. Based on the calculation of multiple linear regression analysis results, the equation shows an influence between the variables of Service Quality and Price on Customer Satisfaction. The results of the F test show that the significance value of 0.000 is smaller than 0.05, explaining that the proposed hypothesis (Ho) is accepted, which means that the variables of Service Quality and Price together affect Customer Satisfaction.

Therefore this study concludes that service quality and price perception can affect customer satisfaction. Suggestions for Sweet Little Stuff Souvenirs to evaluate the accuracy of souvenirs so that in the future, they can improve the service quality of the company itself. Suggestions for further researchers to be able to add lifestyle variables, products, and locations.

Keywords: *service quality, price perception, customer satisfaction, social media, Instagram*

1. Disajikan dalam bentuk laporan penelitian, seminar, atau konferensi internasional, nasional, atau regional tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *Souvenir Sweet Little Stuff* melalui media sosial instagram” yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada konsentrasi Pemasaran Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan dukungan baik secara moral maupun secara mental kepada pihak-pihak yang begitu berjasa, yaitu:

1. Tumpal Janji Raja Sitinjak, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, perhatian dan pengarahan kepada peneliti.
2. Bapak Dr. Abdullah Rakhman, M.M., selaku ketua program studi Manajemen.
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan Pengajaran dan ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan.
4. Orang tua yang selalu mendoakan, mendukung, memotivasi serta memberikan semangat penelitian selama penyusunan skripsi ini.
5. Ni Made Sasanti dan Kartika Rahmasari selaku *owner souvenir Sweet Little Stuff* yang membantu peneliti menyusun dari awal hingga akhir.
6. Aditya Victory yang tiada hentinya membantu peneliti dari awal perkuliahan hingga akhir.
7. Galih Argo yang tiada hentinya memberi dukungan dan membantu peneliti dalam penulisan skripsi.



8. Cehtline Tiodora, Velani Suatan, Yustika Ayu, Friska Margaretha yang membantu peneliti dalam penulisan skripsi dari awal sampai akhir.

9. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner sehingga penelitian ini bisa berjalan lancar

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Namun, peneliti berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik. Oleh karena itu, peneliti menerima segala bentuk saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Pada akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan serta masukan bagi penelitian skripsi selanjutnya

Jakarta, 19 Agustus 2022

Diska Livani

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Batasan Penelitian.....	8
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teoritis.....	10
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran.....	25
D. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Objek Penelitian.....	29
B. Desain Penelitian.....	29
C. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	31
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV.....	48



Institut Esris sar Informatika Kwik Kian
 Bisnis dan Informatika (Insitut Informatika Kwik Kian GIE)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek penelitian	48
B. Analisis Deskriptif	49
D. Hasil Penelitian	69
E. Pembahasan	71
BAB V	73
KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN 1.....	79
Petunjuk Pengisian.....	80
Pertanyaan Penyarang.....	80
Pertanyaan mengenai identitas diri responden.....	80
Kualitas Layanan	81
Persepsi Harga	82
KEPUASAN PELANGGAN.....	83
LAMPIRAN 2.....	84
Data Diri Responden.....	84
Data responden kuesioner kualitas layanan	88
Data Responden Kuesioner Persepsi Harga.....	94
Data responden kuesioner kepuasan pelanggan.....	97
LAMPIRAN 3.....	100
Validitas dan reabilitas.....	101
Statistik deskriptif	103
Asumsi klasik.....	110
Uji regresi linear berganda.....	111

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Himpunan Ilmiah BIKK (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	32
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Persepsi Harga	34
Tabel 3. 3	Operasional Variabel Persepsi Harga	35
Tabel 3. 4	Skala Likert pada Kuesioner	36
Tabel 3. 5	Rentang Skala	42
Tabel 4. 4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	60
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 11	Hasil Uji Koefisien Regresi	62
Tabel 4. 8	Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	64
Tabel 4. 9	Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4. 10	Hasil Uji Heterokedastisitas	66
Tabel 4. 12	Hasil Uji Kelayakan Model	66
Tabel 4. 13	Uji Koefisien Regresi Parsial	67



1. Hasil yang telah diteliti dan diteliti ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	1 Pengguna Instagram dibandingkan dengan Sosial Media Lainnya.....	4
Gambar 1	2 Urutan Pengguna instagram berdasarkan negara di dunia	5
Gambar 1	3 Pengguna instagram berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin	6
Gambar 2	1 Kerangka Penelitian Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	27

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	LAMPIRAN 2	84
--	-------------------	-----------

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

