

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN MC
DONALD ARION MALL PADA MAHASISWA PRODI
PENDIDIKAN TATA NIAGA DI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

NIKEN NURAZIZAH

8135134122



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

**RELATIONSHIP BETWEEN PRICE PERCEPTION AND
SERVICE QUALITY OF CONSUMEN LOYALTY MC DONALD
ARION MALL ON THE COMMERCE EDUCATION STUDENT
IN STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

NIKEN NURAZIZAH

8135134122



*This Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

**STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017**

ABSTRAK

NIKEN NURAZIZAH, Hubungan Antara Persepsi Harga dan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan McDonald Arion Mall pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Prodi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (shalih, benar dan valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliable) tentang Hubungan Antara Persepsi Harga dan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan McDonald Arion Mall pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Selama enam bulan terhitung sejak Januari 2017 sampai dengan Juni 2017.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Dengan sampel 110 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*.

Berdasarkan tabel Coefficient, nilai t_{hitung} persepsi harga (X_1) sebesar $(8,857) > t_{tabel}$ $(1,66)$ dan Sig $(0,000) < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial hipotesis H_1 diterima dan menolak Ho_1 . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi harga dengan loyalitas pelanggan. Berdasarkan tabel Coefficient, nilai t_{hitung} kualitas pelayanan (X_2) sebesar $(8,870) > t_{tabel}$ $(1,66)$ dan Sig $(0,000) < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial hipotesis H_2 diterima dan menolak Ho_2 . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,42077 atau 42,08% yang artinya variabel persepsi harga dalam penelitian ini secara bersama-sama mampu mempengaruhi perubahan loyalitas pelanggan sebesar 42,08%. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,4215 atau 42,15% yang artinya variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini secara bersama-sama mampu mempengaruhi perubahan loyalitas pelanggan sebesar 42,15%. Berdasarkan uji ANAVA atau Uji F, F_{hitung} $(78,45) > F_{tabel}$ $(3,91)$ untuk variabel persepsi harga dan Uji F, F_{hitung} $(78,68) > F_{tabel}$ $(3,91)$ untuk variabel kualitas pelayanan artinya Ho ditolak sehingga dapat disimpulkan persepsi harga dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi harga dan kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

NIKEN NURAZIZAH. Relationship Between Perception of Price and Service Quality to Consumen Loyalty McDonald Arion Mall of The Commerce Education Student in State University of Jakarta. The Commerce Education Studies Program, Departemen of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

This study aimed to gain the proper knowledge (valid, true, valid) and trustworthy (reliable, reliable) on Relationship Between Perception of Price and Service Quality to Consumen Loyalty McDonald Arion Mall of The Commerce Education Student in State University of Jakarta. This research was conducted at the commerce education studies program for six month, starting Januari 2017 until Juni 2017. The method used is survey method with the correlational approach. The population in this study are the commerce education studies program. The sampling technique in this study using purposive sampling of 110 students.

Based on Coefficients table, t_{count} perception of price (X_1) of (8,857) > t_{table} (1,66) and sig (0,000) < 0,05 so it can be concluded that partial hypothesis H_1 is accepted and refused Ho_1 . This shows that there is a significant relationship between perception of price and konsumen loyalty. Based on Coefficients table, t_{count} perception of price (X_2) of (8,870) > t_{table} (1,66) and sig (0,000) < 0,05 so it can be concluded that partial hypothesis H_2 is accepted and refused Ho_2 . This shows that there is a significant relationship between service quality and konsumen loyalty. Based on value of the coefficient of determination (adjusted R-square) of 0,42077 or 42,08% which means that the independen variable perception of price in this study together – equally capable of effecting changes in consumer satisfaction by 42,08%. Based on value of the coefficient of determination (adjusted R-square) of 0,4215 or 42,15% which means that the independen variable service quality in this study together – equally capable of effecting changes in consumer satisfaction by 42,08%. Based on test result or test ANAVA F, F_{hitung} (78,45) > F_{table} (3,91) means that Ho is rejected to so that we can conclude the service quality an perception of price together affects costumer satisfaction. So it can be said that the perception of price and service quality has a significant relationship with konsumen loyalty

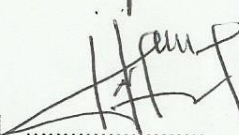
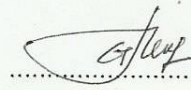
Keywords : Perception of Price, Service Quality, Consumen Loyalty

LEMBAR PENGESAHAN

PENANGGUNG JAWAB
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus.
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		1 Agustus 2017
2. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli		1 Agustus 2017
3. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Sekretaris		1 Agustus 2017
4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Dosen Pembimbing 1		1 Agustus 2017
5. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Dosen Pembimbing 2		1 Agustus 2017

Tanggal Lulus: 25 Juli 2017

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali seara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pusaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2017

Yang membuat pernyataan



Niken Nurazizah

LEMBAR MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”
(Al-Baqarah: 216)

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah ”
(HR.Turmudzi)

“Wa Annahu Aghnaa Wa Aqnaa..”
“ Dan sesungguhnya Dia yang memberikan kekayaan dan kecukupan..”

“Doa akan selalu menjadi penyelamat saat semuanya terasa berat. Doa, melenyapkan takut dan melahirkan berjuta nikmat.”

Universitas manapun akan tetap sama, kecuali diri kita yang duduk disana yang mau meningkatkan kualitas diri. Soal sukses, itu soal kita, bukan almameteranya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan McDonald Arion Mall pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti dengan setulus hati ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan dan mengarahkan berbagai upaya seperti ilmu, arahan, motivasi, kritik, serta saran bagi peneliti dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Dientje Griandini, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu, dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
3. Dr. Corry Yohana selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga atas segala bantuan, bimbingan kepada penulis.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta atas segala bantuan, bimbingan kepada penulis.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Niaga yang telah bersedia menyediakan waktu luang untuk menjadi responden pada penelitian ini.
7. Kedua orang tua hebat Ibu Neneng Nur Hasanah dan Bapak Rusdani Sofyan yang telah memberikan doa tulus tanpa henti dan memberikan dukungan luar biasa, serta adik Natasya Nur Filaili yang telah banyak memberikan semangat baik secara materil maupun moril, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan serta doa terbaik.
8. Alfi Fitri Yeni, Astari Ramdhania Rahayu, Annisa Ul Hasanah, Dena Maulia Castin, Desy Purwito, Desy Kartika, Nila Indawati, Restia Nur Rizky sebagai sahabat-sahabat terkasih serta seluruh teman-teman Pendidikan Tata Niaga B 2013 yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Dian Lestari, Ayu Wulandari, Dinka Ramadhani, Cahayani Sinarta, Ka Pipit serta seluruh rekan-rekan Econochannel kabinet Produktif dan Fearless khususnya yang telah memberikan banyak dukungan dan perhatian kepada peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Ka Panges, Ka Fadel, Resti, Eky, Angga, Fany dan Dzikra sebagai patner seperjuangan di divisi *Public Relation* kabinet Bersahabat. Serta keluarga besar BEM FE kabinet Bersahabat yang selalu memberikan banyak dukungan dan perhatian kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
11. Seluruh rekan-rekan HMJ EA kabinet Berintegrasi khususnya divisi Infokom yang telah memberikan banyak dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Seluruh rekan-rekan organisasi *Indonesian Softskill Center* yang selalu memberikan banyak dukungan dan perhatian kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

13. Seluruh keluarga besar paguyuban Scholar Baituzzakah Pertamina yang telah banyak memberikan semangat baik secara materil maupun moril, selalu memberikan dukungan serta doa terbaik.
14. Kwon Jiyong dan Cho Kyuhyun yang telah banyak memberikan semangat dan inspirasi secara tidak langsung kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, Juni 2017

Niken Nurazizah