

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA UNIT USAHA *FOOD AND
BEVERAGE* DI KOPERASI KARYAWAN BANK SYARIAH MANDIRI
JAKARTA PUSAT**

DIYAN FITRIA

8105102923



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON
MEMBER SATISFACTION IN BUSINESS UNIT FOOD AND BEVERAGE
AT COOPERATIVE EMPLOYEES BANK SYARIAH MANDIRI CENTRAL
JAKARTA***

DIYAN FITRIA

8105102923



**Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Education/Economic
Accomplishment**

**STUDY PROGRAM EDUCATION OF ECONOMIC
CONCENTRATION IN EDUCATION OF ECONOMIC COOPERATION
DEPARTEMEN OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

ABSTRAK

DIYAN FITRIA. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Anggota pada Unit Usaha Food and Beverage di Koperasi Karyawan Bank Syariah Mandiri Jakarta Pusat. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan anggota, dan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota pada Unit Usaha *Food and Beverage* di Koperasi Karyawan Bank Syariah Mandiri Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan terhitung bulan terhitung dari bulan Maret hingga Juni 2014.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Pengumpulan data menggunakan teknik pencatatan dokumen, wawancara, observasi dan kuesioner menggunakan responden sebanyak 30 anggota koperasi. Dari hasil uji coba diperoleh nilai reliabilitas kepuasan anggota sebesar 0,872, 0,838 untuk kualitas pelayanan dan 0,829 untuk persepsi harga, dengan demikian, instrumen penelitian ini sangat reliable untuk digunakan. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan model analisis regresi berganda menggunakan software SPSS 16.0 memiliki persamaan $\hat{Y} = 24.943 + 0.255X_1 + 0.287X_2 + 6.318$. Persamaan ini menandakan arah yang positif antara ketiga variabel tersebut. Pengujian hipotesis dari t hitung diperoleh hasil sebesar 4.375 untuk variabel kualitas pelayanan dan 4.469 untuk variabel persepsi harga, sehingga menyatakan bahwa H_0 ditolak pada tingkat keyakinan 95%, artinya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,433 memiliki pengertian bahwa sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel persepsi harga sebesar 43,3 % sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

DIYAN FITRIA. The Influence of Service Quality and Price Perception on Member Satisfaction In Business Unit Food and Beverage at Cooperative Employees Bank Syariah Mandiri Central Jakarta. Faculty of Economics, State University of Jakarta. 2014

This study aims to identify and analyze the service quality, price perception, member satisfaction, and examines the influence of price perception of service quality and to the satisfaction of the members of the Business Unit Food and Beverage Employees Cooperative Bank Syariah Mandiri, Jakarta. This study was conducted over four months from March to June 2014.

This research is a descriptive study using survey method. Collecting data using the technique of recording documents, interviews, observation and questionnaires using a total of 30 members of the cooperative respondents. From the test results the reliability values of member satisfaction 0.872, 0.838 to the quality of service, and 0.829 to price perception, therefore, is very reliable research instruments to be used. Analysis of the research data using multiple regression analysis based on multiple regressions by using SPSS 16.0 SPSS software has an equation $Y = 24.943 + 0.255X_1 + 0.287 X_2 + 6.318$. This equation indicates a positive direction between these three variables. Testing the hypothesis of t obtained yield was 4,375 to 4,469 variables to service quality and price perception variable, so it states that H_0 is rejected at the 95% confidence level, meaning that there is positive and significant correlation between perceived service quality and price to the satisfaction of members. Determination coefficient value that obtained is 0,433, was obtained having the notion that the contribution of the effect of variable service quality and variable price perception of 43,3 % while the rest is explained by other factors that do not exist in this research model.

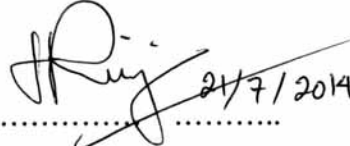
Keywords: Service Quality, Price Perception, Member Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus.
Nip. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Karuniana Dianta A.S, S.IP, ME</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Ketua		21/7/2014
2. <u>Ari Saptono, S.E, M.Pd</u> NIP. 19720715 200112 1 00 1	Sekretaris		17/7/2014
3. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 19530320 198203 2 001	Penguji Ahli		21/7/2014
4. <u>Dr. I Ketut R.Sudiarditha, M.Si</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Pembimbing I		17/7/2014
5. <u>Dr. Saparuddin M, S.E, M.Si</u> NIP. 19770115 200501 1 001	Pembimbing II		17/7/2014

Tanggal Lulus: 15 Juli 2014

PERNYATAAN 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 secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikamudian 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 2014

Yang Membuat Pernyataan



Divya Fitria

NIM. 8105102923

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Be sure, there is something waiting for you, after so much patience, to astonish
you to a degree that you forget the bitterness of the pain.”

-Ali Bin Abi Talib

“Tuntutlah ilmu, tetapi tidak melupakan ibadah dan kerjakanlah ibadah tetapi
tidak melupakan ilmu”

- Hasan Al-Bashri

“When the solution is simple, God is answering”

This skripsi is dedicated to my parents

For their endless love, support and encouragement

My mom and my dad have been a source of motivation and strength during
moments of despair and discouragement. Their love and support have been
shown in incredible ways.

I love you..

Aku datang, aku bimbingan, aku ujian, aku revisi dan aku menang.

-Alhamdulillah-

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang atas segala limpahan rahmat, ridho dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Anggota pada Unit Usaha Food and Beverage di Koperasi Karyawan Bank Syariah Mandiri Jakarta Pusat” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya, maka dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. I Ketut R.Sudiarditha, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Saparuddin M, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Drs. Dedi Purwana, S.E, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Bapak Drs. Nurdin Hidayat, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Ibu Dr.Siti Nurjanah, S.E, M.Si selaku Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

6. Bapak Karuniana Dianta A.S, S.IP, ME selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
7. Bapak Benny Hermawan selaku Manajer Bisnis Kopkar BSM yang telah membantu dalam perizinan, dan memberikan informasi selama penelitian di Kopkar BSM.
8. Ibu Sarah Agisty yang telah berkenan menerima serta memberikan kesempatan penulis melakukan penelitian di unit usaha *Food and Beverage*.
9. Seluruh karyawan Koffierasse, pegawai Koperasi Karyawan Bank Syariah Mandiri, dan karyawan Bank Syariah Mandiri yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.
10. Ibu Kusmarini, seluruh pengurus Koperasi Pegawai Pusat Direktorat Jendral Bea dan Cukai serta seluruh pegawai Direktorat Jendral Bea dan Cukai yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.
11. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sardi dan Ibu Purwanti yang dengan kasih sayangnya selalu mendoakan penulis hingga skripsi ini selesai, serta ridho dan dukungan dalam moril maupun materil
12. Kedua kakakku tersayang, Sari Pujitama dan Agung Pudhitomo yang telah mendengarkan segala keluhan, memberikan masukan, motivasi serta bantuan dalam moril maupun materil kepada penulis
13. Sahabat-sahabat kosan, Agiez, Elda, Lola dan Indri yang telah menjadi keluarga baru di Jakarta, memberikan semangat, selalu mendengarkan keluhan penulis serta sebagai sahabat seperjuangan dalam suka maupun duka.

14. Sahabat-sahabat di Ekop, Arie Pratiwi dan Marchela Fauzia, serta tema-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Koperasi Reguler 2010 yang telah memberikan semangat, dukungan serta inspirasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

15. Sahabat BPM, ka kiki, Lia dan Amelia serta teman-teman Badan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ekonomi periode ‘Inspiratif’ dan periode ‘Aspiratif’

16. Seluruh pihak yang sudah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Semoga segala bantuan dan bantuan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penulis dan kita semua.

Penulis