

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA PT.CITRA
WAHANA MADANI**

**ANANDA MUHAMMAD KHATAM
8215097540**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION
TOWARDS REPURCHASE INTENTION: SURVEY ON PT. CITRA
WAHANA MADANI**

**ANANDA MUHAMMAD KHATAM
8215097540**



Skripsi is written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
CONCENTRATION IN MARKETING
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

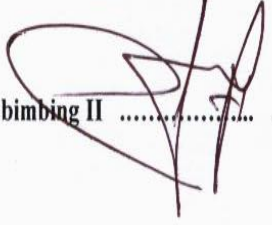
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP: 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP: 19720506 200604 1 002	Ketua		8 Februari 2016
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 19630119 199203 2 001	Sekretaris		8 Februari 2016
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP: 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		4 Februari 2016
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		4 Februari 2016
5. <u>Agung Kresnamurti Rivai P, MM</u> NIP: 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		1 Februari 2016

Tanggal Lulus : 10 Desember 2015

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 pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, Desember 2015

Yang membuat pernyataan



Anand. 
No.Reg: 8215097540

ABSTRAK

Ananda Muhammad Khatam. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Pada Jasa Percetakan PT. Citra Wahana Madhani Bekasi. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2015.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan minat beli ulang percetakan PT.Citra Wahana Madhani. 2) untuk mengetahui pengaruh antara persepsi harga minat beli ulang percetakan PT.Citra Wahana Madhani. 3) untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan persepsi harga dengan minat beli ulang percetakan PT.Citra Wahana Madhani. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pemesanan minimal dua kali di PT. Citra Wahana Madhani. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 201 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda, dan alat analisis data menggunakan program SPSS versi 22. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan Thitung sebesar 17,711. 2) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari persepsi harga terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan Thitung sebesar 4,892. 3) kualitas pelayanan dan persepsi harga secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan Fhitung sebesar 237,487.

Kata kunci: Kualitas layanan, persepsi harga, minat beli ulang.

ABSTRACT

Ananda Muhammad Khatam, 2015; The Influence of Service Quality and Price Perception Towards Repurchase intention: Survey on PT. Citra Wahana Madhani, Bekasi. Advisory Team: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si., Agung Kresnamurti, ST, M.Si.

This study aims to describe clearly about service quality, Price Perception and repurchase Intention on PT. Citra Wahana Madhani Bekasi. The second objective is to test the influence of Service Qualit on Repurchase Intention. The third objective is to test the influence of price perception on repurchase intention. And the fourth objective is to test the simultaneously the influence between service quality and price perception to repurchase intention. Sampling totaled 201 respondents using nonprobability sampling method. While part of nonprobability sampling used was convenience sampling. The research was carried out quantitatively, descriptive and causal research design, and use survey methods. Analysis of the research was conducted using SPSS 22 for data processing. The results of the t test shows the service quality and repurchase intention significantly influence the significance value X_1 to Y (0.000), and price perception and repurchase intention are also significantly influence the value of significance X_2 to Y (0.000) both are not greater than 0.05. The results of F test simultaneously indicates service quality and price perceptioun influencing significantly to repurchase intention (0.000). And the result of determination analysis in this study shows the variations in the value of purchasing decisions that is described in the variable service quality and price perception by 70,6%. While the remaining 20,4% are influenced or explained by other variables that are not included in this research model.

Keywords: service quality. Price perception and repurchase intention