

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI PEGAWAI  
SEKRETARIAT JENDERAL DPR-RI**

**NURUL MANZHILA**

**8105145093**



*Building  
Future  
Leaders*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2018**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION  
ON MEMBER SATISFACTION AT COOPERATIVE EMPLOYEES  
SECRETARIAT GENERAL OF DPR-RI**

**NURUL MANZHILA**

**8105145093**



*Building  
Future  
Leaders*

**The Thesis is Written as Part of Bachelor Degree in Economic Education  
Accomplishment**

**ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2018**

## ABSTRAK

NURUL MANZHILA. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2018.

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 di Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI. Penelitian ini dilakukan pada bulan maret 2018 hingga selesai.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan kuesioner menggunakan responden sebanyak 123 anggota koperasi. Dari hasil uji coba diperoleh nilai reliabilitas kepuasan anggota sebesar 0,860, 0,936 untuk kualitas pelayanan dan 0,912 untuk persepsi harga, dengan demikian, instrumen penelitian ini sangat reliable untuk digunakan. Analisis data penelitian ini menggunakan software SPSS versi 24,0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota sebesar 42,6%. Selanjutnya, persepsi harga secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota sebesar 41,5%. Secara simultan kualitas pelayanan dan persepsi harga memiliki pengaruh sebesar 50,7%. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan dan dorongan untuk menghasilkan persepsi harga yang baik bagi anggota.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Anggota**

## **ABSTRACT**

*Nurul Manzhila. **The Influence of Service Quality and Price Perception on Member Satisfaction at Cooperative Employees Secretariat General of DPR-RI.** Faculty Economics, State University of Jakarta. 2018.*

*The 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 at Cooperative Employees Secretariat General of DPR-RI. This study was conducted from March 2018 until finish.*

*The research is a descriptive study using survey method. Collecting data using the technique of interviews, observation and questionnaires using a total of 123 members of the cooperative respondents. From the test results the reliability values of member satisfaction 0,860; 0,936 to the quality of service, and 0,912 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 version 24,0. The result showed that the quality of service partially has a significant influence on the satisfaction of members by 42,6%. Furthermore, the price perception partially has a significant influence on the satisfaction of members of 41,5%. Simultaneously service quality and price perception have influence equal to 50,7%. The implication of this research result is the improvement of service quality and the urge to generate a good price perception for members.*

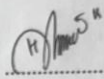
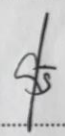
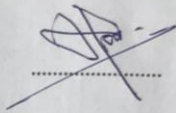
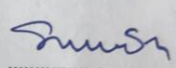
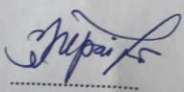
**Keywords: Service Quality, Price Perception, Members Satisfaction**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus**  
NIP. 196712071992031001

| Nama  | Jabatan       | Tanda Tangan   | Tanggal    |
|---|---------------|--|------------|
| 1. <u>Herlitha, MEC. Dev</u><br>NIP. 198401062014042002               | Ketua         |    | 30/07 2018 |
| 2. <u>Dicky Ironto, SE, M.Si</u><br>NIP. 197106122001121001           | Sekretaris    |   | 31/07 2018 |
| 3. <u>Dr. I Ketut R. Sudiardhita, M.Si</u><br>NIP. 195602071986021001 | Penguji Ahli  |  | 31/07 2018 |
| 4. <u>Dr. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si</u><br>NIP. 195807221986032001     | Pembimbing I  |  | 06/08 2018 |
| 5. <u>Suparno, S.Pd. M.Pd</u><br>NIP. 197908282014041001              | Pembimbing II |  | 31/07 2018 |

Tanggal Lulus : 22 Mei 2018

## 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 diperguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan, 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, 15 Mei 2018

Yang Membuat Pernyataan

  
  
**Nurul Manzhila**  
No. Reg. 8105145093

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat ridho, rahmat dan karunia-Nya, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI*”. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Dedi Purwana, E.S, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. RD. Tuty Sariwulan, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan saran dengan sangat sabar selama penyusunan skripsi ini.
3. Suparno, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang memberikan bekal ilmu kepada peneliti dan dedikasinya selama ini.

5. Seluruh pengurus dan anggota Koperasi Pegawai Sekretariat Jenderal DPR-RI Khususnya Pak Abdillah dan Pak Cucu yang telah menerima dan mendukung penelitian ini.
6. Kedua orang tua dan kakak-kakakku tercinta yang selalu memberikan perhatian, doa, dukungan, kasih dan sayang yang tiada putus.
7. Sahabat yang selalu mendukung, memberikan semangat, serta canda dan tawa di sela-sela kesibukan yaitu, Irma Susilawati, Mufidatul Hanifah, Anisa Nur Fitriana, Luthfi Gozali, Jeihan Multazam dan Azharul Fuad.
8. Dan terimakasih kepada teman-teman lain serta rekan-rekan mahasiswa Pendidikan Ekonomi Koperasi 2014 khususnya Ulfatun Nurjanah, Siti Nur Iraeni, Ghifani Azhar, Dwita Septiana, Ariefna Dewi dan Gloria Sinaga yang telah menyemangati, memberikan dukungan serta berkontribusi selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari banyaknya kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak lain.

Jakarta, 15 Mei 2018

Nurul Manzhila