

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KIDZ STATION SOGO PLAZA SENAYAN**

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
KIDZ STATION SOGO PLAZA SENAYAN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar SARJANA
EKONOMI & BISNIS**

Program Studi Manajemen – Sastra 1



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2020

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED PRICE
AND BRAND IMAGE TO CONSUMER SATISFACTION ON
KIDZ STATION SOGO PLAZA SENAYAN**

THESIS

The Study Program:Management



FACULTY ECONOMICS & BUSINESS

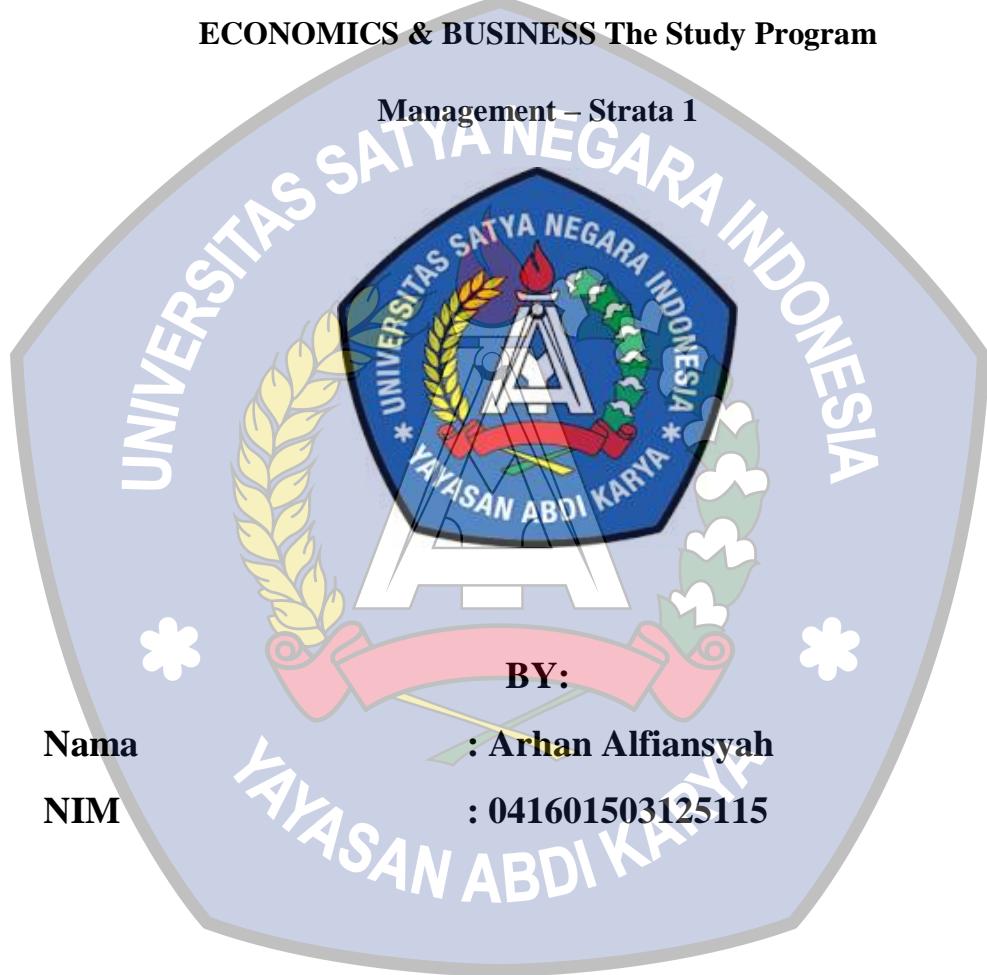
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY

2020

**AND BRAND IMAGE TO CONSUMER SATISFACTION ON
KIDZ STATION SOGO PLAZA SENAYAN**

THESIS

**Presented As One Of The Condution For Obtaining A Degree BACHELOR OF
ECONOMICS & BUSINESS The Study Program**



**FACULTY ECONOMICS & BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY**

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Arhan Alfiansyah

NIM : 041601503125115

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sejauh dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penipukan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juli 2020



Arhan Alfiansyah

(041601503125115)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arhan Alfiansyah

NIM : 041601503125115

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kidz Station Sogo Plaza Senayan.

Jakarta, 30 Juli 2020



Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Lucy Nancy Simatupang, SE., MM)

(Agus Wahyono, SE., MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan

(GL. Hery Prasetya, SE., MM)

(Yuslinda Nasution, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KIDZ STATION
SOGO PLAZA SENAYAN



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat ALLAH SWT atas berkat dan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik dan lancar dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kidz Station Sogo Plaza Senayan”.

Penyusunan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan ketidak sempurnaan, karena banyaknya kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan penulisan ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada keluarga yang telah memberikan do'a, kasih sayang, serta motivasi dan dukungan nya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Ibu Dra, Merry L, Panjaitan, MM., MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, Bapak GL. Hery Prasetya,.SE., MM.
3. Ketua Jurusan Manajemen, Ibu Yuslinda Nasution,. SE.,MM.
4. Bapak Agus Wahyono, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan

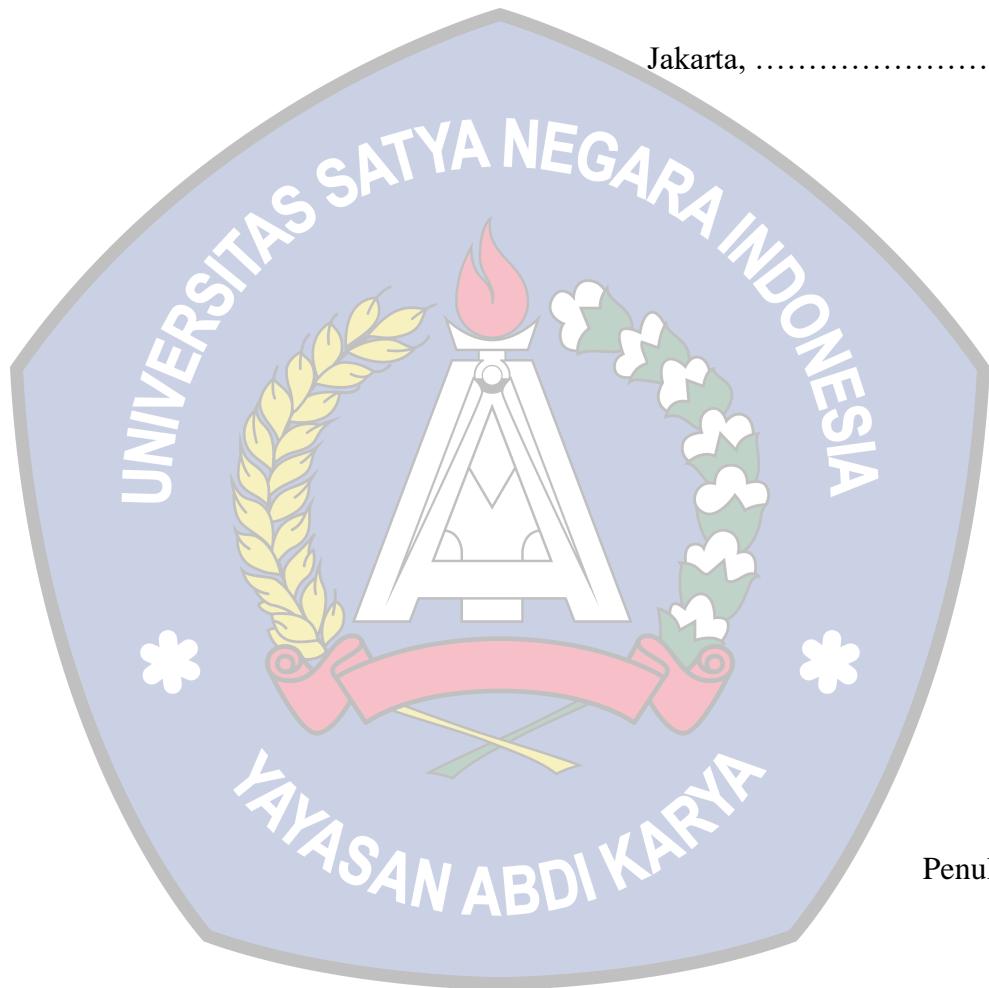
serta masukan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

5. Ibu Lucy Nancy Simatupang, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen S1 Ekonomi Manajemen yang dengan sabar memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Kedua Orang Tua, Bapak Riyadhi dan Ibu Atiyah yang tak henti-henti memberikan kasih sayang, do'a dan juga *Support* yang luar biasa kepada penulis.
8. Kakak Desy Widiastuti, Maretta Ramadini dan Adik Azril Ardiansyah tercinta yang banyak memberikan masukan dan support yang luar biasa.
9. Sahabat – sahabat tercinta sekaligus team perjuangan Ekonomi KEBESMEN Nanda, Tyas, Lutfi, Dany Boy, Dori Doyok, Bagas, Elan Katob, Andrie bibir, Yudi Pastel, Roby, Surya, Wahid, Beny marung, Ajeng, Ambon, Alifia, Alivia Kecil, Beth, Eka, Fico, Hany, Hazmi, Mei, Putri, Riski Black, Tobi, Intan, Resadi, Udi, Indah, Odon.
10. Sahabat PHD Andreas Kibaw, Oky Buluk, Setya Ambon, Isnan, Pepeng, Deri Kutil, Fani Kibo, Ian PK, Tiyo Gendut, Yogi Boti, Mas is, Riski Jancu.
11. Seluruh teman-teman semasa kuliah yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk semua orang dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Sekali lagi apabila ada

kesalahan atau kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, penulis mohon maaf sebesar-besar nya.

Jakarta,2020



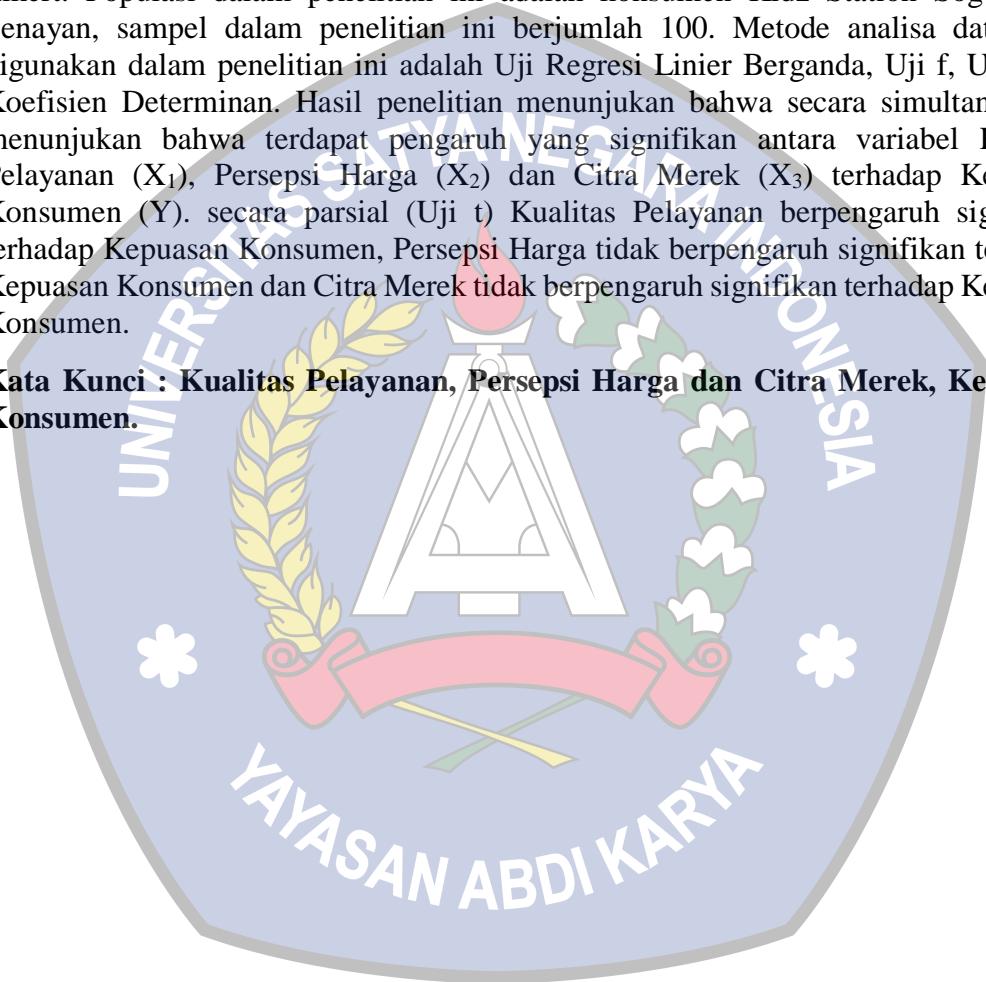
Penulis

Arhan Alfiansyah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kidz Station Sogo Plaza Senayan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Kuantitatif dan hasil dari penelitian berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kidz Station Sogo Plaza Senayan, sampel dalam penelitian ini berjumlah 100. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Regresi Linier Berganda, Uji f, Uji t dan Koefisien Determinan. Hasil penelitian menunjukan bahwa secara simultan (uji f) menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Persepsi Harga (X_2) dan Citra Merek (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). secara parsial (Uji t) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Persepsi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan Citra Merek tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Perceived Price and Brand Image on Consumer Satisfaction at Kidz Station Sogo Plaza Senayan. The method used in this study is a quantitative method and the results of the study are based on respondents' answers using a Likert scale. The population in this study is Kidz Station Sogo Plaza Senayan consumers, the sample in this study amounted to 100. Data analysis methods used in this study are Multiple Linear Regression Test, f Test, t Test and Determinant Coefficient. The result showed that simultaneously (f test) showed that there was a significant influence between the Service Quality (X_1), Perceived Price (X_2) and Brand Image (X_3) variable on Consumer Satisfaction (Y). Partially (Test t) Service Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction, Perceived Price not significant influence Consumer Satisfaction and Brand Image not significant effect on Consumer Satisfaction.

Keyword : Service Quality, Perceived Price And Brand Image, Consumer Satisfaction.

