

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

Studi pada pengecer beras di Kabupaten Demak

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Yusuf Handy Pratama

30401700271

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Analisis Pengaruh Persepsi Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Pelanggan (Studi pada pengecer beras di Kabupaten Demak)

Disusun Oleh :

Yusuf Handy Pratama

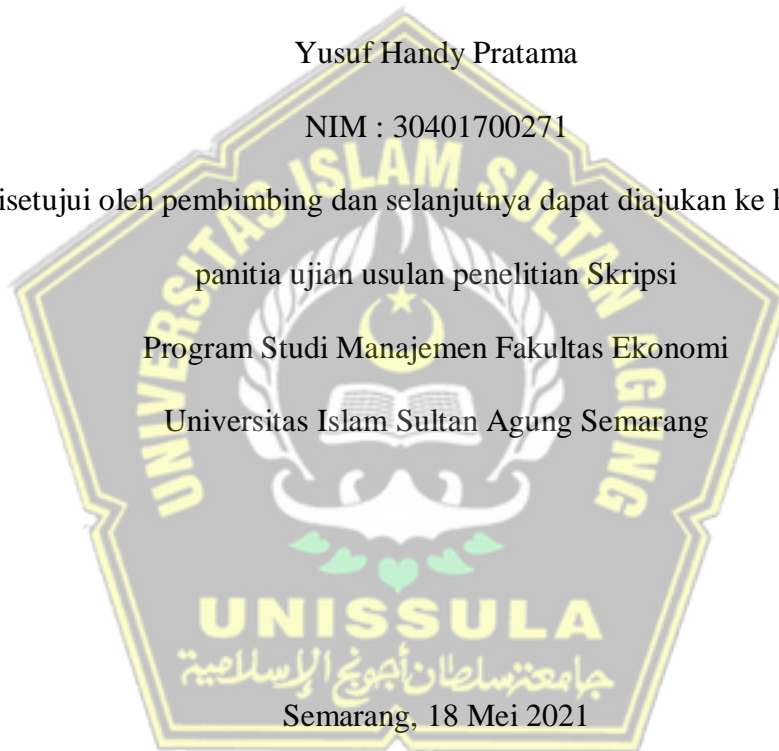
NIM : 30401700271

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan sidang

panitia ujian usulan penelitian Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Dosen Pembimbing,

Dra. Sri Ayuni, M.Si.

NIK. 220493036

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada pengecer beras di Kabupaten Demak)

Disusun Oleh:

Yusuf Handy Pratama

NIM: 30401700271

Telah dipertahankan di depan penguji Pada
tanggal 19 Juni 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Dr. Sri Ayuni, M.Si
NIK.22043036

Penguji 1

Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM
NIK.210489019

Penguji 2

Digitally signed by Lutfi Nurcholis
DN: cn=Lutfi Nurcholis, o=Uinsula,
ou=Economic Faculty,
email=lutfinurcholis@uinsula.ac.id,
c=ID
Date: 2021.06.30 16:22:26 +0700

Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., MM
NIK. 210416055

Sketsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh G elar
Sarjana Manajemen tanggal 19 Juni 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Digitally signed by ardian

Date: 2021.06.03

19:25:28 +07'00'

Dr. H. Ardian Adhiatma, S.E., M.M
NIK. 210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yusuf Handy Pratama

NIM : 30401700271

Prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul : Analisis Pengaruh Persepsi Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada pengecer beras di Kabupaten Demak)

Menyatakan bahwa hasil skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada pengecer beras di Kabupaten Demak)” ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penelitian ini merupakan hasil plagiasi atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 19 Juni 2021

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dra. Sri Ayuni, M.Si
NIK. 220493036

Yang Menyatakan



Yusuf Handy Pratama
NIM 30401700271

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr,wb

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadirat- Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah- Nya kepada kami, sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah yang berjudul ” **Analisis Pengaruh Persepsi Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**”.

Skripsi ini telah penulis susun dengan maksimal dan mendapatkan informasi dari berbagai sumber sehingga dapat memperlancar pembuatan makalah ini demi memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan Skripsi ini. Oleh karena itu penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Sri Ayuni, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi penulis.
2. Bapak Bedjo Santoso, M.T. Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, MSi, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang.

4. Bapak Dr. H. Ardian Adhitama, SE, MM, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
5. Ibu Dra. Hj. Wasitowati, MM, Selaku Dosen Wali.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Kedua Orang Tua beserta keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
8. Teman – teman Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Agung Semarang
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat di perlukan untuk memperbaiki kekurangan dari skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 18 Mei 2021



Yusuf Handy Pratama