

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI
ULANG**

(Studi Kasus Pada SMS SHOP Produk Nokia

Sinar Multi Selluler Semarang)

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat sarjana S1



Disusun Oleh:

SAIFU ABDILLAH

NIM : 30401310951

PROGAM S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2017

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH SERVICE QUALITY, PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI
ULANG**

**(Studi Kasus Pada SMS SHOP Prouk Nokia Sinar Multi Selluler
Semarang)**

Disusun Oleh :

Saifu Abdillah

NIM : 30401310951

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 5 September 2017

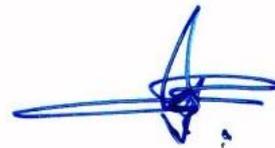
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

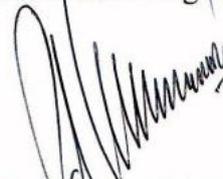


M. Tholib, SE, MSi.

Penguji



Drs. Marno Nugroho, MM



Dr. H. Ardjan Adhiatma, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 5 September 2017



Dr. Hendar, SE, MSi

Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Saifu Abdillah

Nim : 30401310951

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh *Service Quality*, Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada SMS SHOP Produk Nokia Sinar Multi Selluler Semarang)”** dan diajukan untuk diuji pada : 5 September 2017 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tulisan ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, kecuali bagian yang bersumber informasinya yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 5 September 2017

Dosen Pembimbing



M. Tholib, SE, Msi

Yang memberi pernyataan,



Saifu Abdillah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. “Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya, dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya), kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna.” (*An-Najm 39-41*)
2. “Dan sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), yang mulia (di sisi Allah) dan yang mencatat (perbuatanmu), mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (*Al-Infithar 10-12*)
3. "Kesadaran adalah matahari, kesabaran adalah bumi, keberanian menjadi cakrawala, dan perjuangan adalah pelaksanaan kata-kata." (WS Rendra)
4. "Jangan takut membuat kesalahan. Namun, pastikan Anda tidak membuat kesalahan yang sama untuk kedua kalinya." (Akio Morita)

PERSEMBAHAN :

- Kepada orang tuaku yang senantiasa mendukung dan mendoakan saya dalam menempuh pendidikan sampai sekarang ini.
- Kepada kakak-kakak dan adik saya yang selalu ikut mendukung dan memotivasi saya dalam menempuh pendidikan sampai sekarang ini.
- Kepada teman-teman yang ikut memebantu saya dalam menyelesaikan sekripsi ini.
- Almamaterku tercinta UNISSULA
- Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satau yang juga membantu saya, semoga amal ibadah kalian diterima Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerah serta melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, *Shalawat* dan *salam* yang tiada putusnya senantiasa penulis kirimkan kepada nabi *Muhammad Shalallahu'Alaihi Wasallam* yang merupakan nabi agung dan terbaik sepanjang zaman kehidupan, yang telah membuka dan mengantarkan nilai-nilai *ilahiyah* dan jalan keselamatan kepada umat manusia,yang merupakan panjutan bagi seluruh umat muslim dileruruh dunia tak terkecuali penulis, yang menjadi pedoman bagaimana bersikap dan berperilaku, sehingga Skripsi tentang **“PENGARUH SERVICE QUALITY, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG”** dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya penulis berikan kepada kedua orang tua, Ibunda *ANNIS ZAIRAH* dan Ayahanda *MUHAMMAD NUR* yang telah senantiasa mengirimkan Do'a dan memberi dukungan, dan nasihat untuk penulis sehingga segala hambatan dapat penulis lalui dengan mudah dan *“Alhamdulillah Robbil Alamin”* skripsi ini telah penulis selesaikan tepat pada waktunya. Adapun maksud dari penulisan praskripsi ini adalah sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Rasa terimakasih yang amat dalam penulis ingin sampaikan kepada guru/dosen yang telah mengantarkan penulis pada level pendidikan program Sarjana (S1) sebagai berikut:

1. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan kesempatan studi di Fakultas Ekonomi.
2. Moch. Tholib SE, MS.i, selaku dosen pembimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak, Ibu dan saudaraku yang selalu memberikan doa dan bantuannya baik moral maupun materiil sehingga Skripsi dapat selesai.
4. Bapak / Ibu guru yang selama ini mendidik penulis hingga mampu sampai ke tingkat pendidikan yang lebih tinggi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Unissula Semarang yang memberikan pelajaran serta motivasi dan dinamika keilmuan.
6. Teman-teman angkatan 2013 Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang yang penulis tidak dapat sebutkan satu - persatu, atas dukungan dan kerja samanya kepada penulis selama mengikuti proses perkuliahan.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan Skripsi dari awal hingga akhir.

Semoga Allah SWT segera membalas segala bentuk kebaikan seluruh pihak-pihak yang terkait, dimana mereka telah rela berkorban waktu, tenaga, pikiran, dan membagi ilmunya kepada penulis dengan penuh kesabaran dan

keikhlasan. Semoga Pra skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun, dimanapun, dan kapanpun dibutuhkan.

Kesempurnaan hanyalah milik Allah Ta'ala semata. Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak lepas dari beberapa kekurangan. Oleh karena itu, skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan senang hati dan bijaksana menerima segala saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan ilmu pengetahuan di masa-masa mendatang. Akhir kata dari penulis ucapkan terima kasih.

Semarang, 5 September 2017



Saifu Abdillah