

**PENGARUH TINGKAT HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI ARFATHSTORE SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program  
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**



**Oleh :**

**ALAN ADITIA**

**NPM : 201003632110370**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2024**

## ABSTRAK

Arfathstore merupakan salah satu toko olahraga yang ada di Kota Semarang dengan cabang utamanya berada di Kota Solo dan berdiri sejak April tahun 2020 dengan menyediakan berbagai kebutuhan dan peralatan olahraga bagi kalangan atlet professional maupun non professional dan menyediakan perlengkapan olahraga baik untuk pria maupun wanita. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Arfathstore Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner dan data sekunder melalui dokumentasi dan survei. Populasi meliputi pelanggan Arfathstore Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dan diambil 40 responden dari populasi. Hasil dari penelitian ini yaitu  $X_1$   $X_2$  terhadap  $Y$  dengan  $r$  tabel sig.1% adalah 0,366, maka dapat disimpulkan  $0,366 \leq 0,868$  yang artinya pengaruh tingkat harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka dari itu dapat dinyatakan bahwa hasil hipotesis adanya pengaruh Tingkat Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan "Diterima". Kemudian dengan  $F$  hitung 56,39 dan  $F$  tabel 5,2, maka  $F$  hitung  $\geq F$  tabel yaitu  $56,39 \geq 5,23$ . Dengan ini, hipotesisnya dapat dinyatakan yaitu "Ha diterima dan  $H_0$  ditolak". Kemudian hasil dari koefisien determinasi Pengaruh Tingkat Harga dan Kualitas Layanan berpengaruh sebesar 86,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lainnya.

Kata Kunci : Pengaruh, Tingkat Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelanggan.