

**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 Administrasi Bisnis**



Oleh :

ALAN ADITIA

NPM : 201003632110370

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN


Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

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

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, September 2024

Dekan



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S.
NIDN. 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 14 September 2024

Pembimbing



Dra. Wahyu Wirasati, MA
NIDN: 06016056001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI


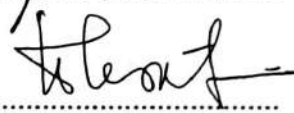

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 17 September 2024

Waktu : 13.00 WIB s/d Selesai

Dosen Penguji :

NO	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	1. 
2.	Dra. Wahyu Wirasati, MA	2. 
3.	Alya Takwarina Cahyani, S.AB, M.M	3. 

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 profesional maupun non profesional 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 " H_a 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.