

**ANALISIS PERSEPSI HARGA, PERSEPSI KUALITAS DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA UMKM KEDAI LEMA DIMSUM DI KOTA
SEMARANG**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

NIKOLAUS ARDHI AGUNG PRAKOSO

NPM. 211003612012301

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2025

**ANALISIS PERSEPSI HARGA, PERSEPSI KUALITAS DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA UMKM KEDAI LEMA DIMSUM DI KOTA**

SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh

NIKOLAUS ARDHI AGUNG PRAKOSO

NPM. 211003612012301

Telah disetujui oleh pembimbing

Pada tanggal 2025

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji 1

Pembimbing

Drs. Camelus Isidorus Ikut,MS.i

Dr. Imam Gozali. SE. MM

Penguji 2

Drs. Syahtri Wardana
Priyambodo,SE,MM

Semarang, Juni 2025

Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Dekan

Dra. Nurcahyati, SE, MM, Akt.CA

NRP: 111357

HALAMAN PERUNTUKAN DAN MOTTO

“Kesempatan hanya datang untuk orang yang berani mengambilnya, kesempatan tidak datang dua kali, dan kesempatan lain akan terulang untuk orang yang tidak berhenti mencoba.”

(Dzawin Nur)

Sebab itu, janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.”

(Matius 6:33)

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada:

Tuhan Yesus Kristus

Bapak, Ibu dan Kakak (Mendiang Purwo Adi, Mendiang Ambar Kustiyah, dan Agusta Leoni)

Sebagai ungkapan rasa hormat dan bakti

Dosen Pembimbing (Bapak Dr. Imam Gozali, SE.MM)

Yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan

Teman – teman S1 manajemen Angkatan 2021

Diri sendiri

Judul : Analisis Persepsi Harga, Persepsi Kualitas, dan *Word Of Mouth* terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kedai UMKM Lema Dimsum Di Kota Semarang

Title : *Analysis of Price Perception, Quality Perception, and Word of Mouth on Consumer Loyalty at the Lema Dimsum MSME Shop in Semarang City*

Nama : Nikolaus Ardhi Agung Prakoso

NPM : 211003612012301

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas, dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada UMKM Kedai Lema Dimsum di Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kedai lema dimsum yang berlokasi di Kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 responden, yang ditetapkan dengan teknik *non – probability sampling* atau non – random sampling. Teknik non – probability sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, Persepsi Kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, dan *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Berdasarkan hasil uji statistic menunjukkan adanya nilai signifikansi lebih kecil daripada 0.05, dengan arti meningkatnya persepsi harga, persepsi kualitas, dan *word of mouth* akan berpengaruh terhadap meningkatnya Loyalitas Konsumen pada UMKM Lema Dimsum di Kota Semarang.

Kata kunci : Persepsi Harga, Persepsi Kualitas, *Word of Mouth*, Loyalitas Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Persepsi Harga, Persepsi Kualitas, dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada UMKM Kedai Lema Dimsum di Kota Semarang”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Yang Terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Suparno selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas Pendidikan yang sangat berarti selama masa studi.
2. Ibu Dra. Nurcahyati, SE.,MM.,Akt.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Atas bimbingan, dukungan, serta kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk dapat menempuh pendidikan dengan baik di lingkungan fakultas ini.
3. Bapak Drs Galuh Juniarto, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Telah memberikan arahan, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk mengembangkan pengetahuan dibidang manajemen.
4. Bapak Dr. Imam Gozali, SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Camelus Isidorus Ikut,MS.i yang telah memberikan nasehat, masukan, dan saran yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Syahtri Wardana Priyambodo,SE,MM yang telah memberikan nasehat, masukan, dan saran yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
8. Kedua orang tua tercinta yang telah berpulang ke rumah Tuhan, mendingi Bapak Purwo dan mendingi Ibu Ambar.
9. Seluruh keluarga tercinta, yang telah memberikan doa, dorongan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi serta dorongan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Akhirnya semoga skripsi ini ada manfaatnya.

Semarang, 8 September 2025

Penulis

Nikolaus Ardhi Agung Prakoso

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | 1 |
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PERUNTUKAN DAN MOTTO..... | ii |
| ABSTRAK..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5 Manfaat Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5.2 Manfaat Praktis..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Telaah Teori..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Persepsi Harga | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1.1 Definisi Persepsi Harga | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1.3 Pengukuran Indikator Persepsi Harga | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Persepsi Kualitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2.1 Definisi Persepsi Kualitas | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2.3 Pengukuran Indikator Persepsi Kualitas.... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3 <i>Word of Mouth</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3.1 Definisi <i>Word of Mouth</i> | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Word of Mouth</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3.3 Pengukuran Indikator <i>Word of Mouth</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4 Loyalitas Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.1 Definisi Loyalitas Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen ... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4.3 Pengukuran Indikator Loyalitas Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.1. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.. | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.2. Pengaruh Persepsi Kualitas Terhadap Loyalitas Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.3. Pengaruh Word of Mouth Terhadap Loyalitas Konsumen. | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1. Populasi dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1. Variabel Terikat/ <i>Dependen</i> (Y)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1.1 Variabel Loyalitas Konsumen (Y)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2. Variabel Bebas/ <i>Independen</i> (X)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2.1 Variabel Persepsi Harga (X1)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2.2 Variabel Persepsi Kualitas (X2) | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2.3 Variabel <i>Word of Mouth</i> (X3)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4. Pengujian Instrumen Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1. Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2. Uji Reliabilitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.1. Deskripsi Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 3.5.2. Analisis Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2.1 Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2.2 Uji Asumsi Klasik | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2.3 Uji <i>Goodness of Fitt</i> (Uji Model) | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5.2.4 Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1. Deskripsi Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1. Deskripsi Responden | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2. Deskripsi Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2. Analisis Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.2. Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.3. Uji Asumsi Klasik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.4. Uji Goodness Of Fit (Uji Model) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.4.1. Koefisien Determinasi (R^2) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.4.1. Uji Statistik (F)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.5. Uji Hipotesis..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.5.1. Uji Parsial (t)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3. Pembahasan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.. | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.2. Pengaruh Persepsi Kualitas terhadap Loyalitas Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.3. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Loyalitas Konsumen.. | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1. Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2. Saran | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA..... | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.2 Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.3 Uji Reabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Usia | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.3 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.5 Distribusi Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Persepsi Harga | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.6 Distribusi Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Persepsi Kualitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.7 Distribusi Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Word Of Mouth | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.8 Distribusi Skor Jawaban Responden Pada Pernyataan Loyalitas Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.9 Hasil Regresi Linier Berganda | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.14 Hasil Uji F | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4.15 Hasil Uji T | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-------------------------------------|
| Gambar 1.1 Jumlah Usaha dan Industri | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1.2 Survei Industri dan Kuliner | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1.3 Kendala UMKM..... | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 1.4 Grafik Penjualan | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 2.1 Operasional Variabel..... | Error! Bookmark not defined. |
| Gambar 3.1 Bentuk Skala Likert | III-5 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-------------------------------------|
| Lampiran 1. Data UMKM Dimsum..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 3. Tabel Induk | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 4. Hasil Output SPSS 25 | Error! Bookmark not defined. |

