

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alliyah Anti Pajrina
NPM : 201901032
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Wedding Organizer AKL Di Kota Bandar Lampung

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 2023

Menyatakan,



Alliyah Anti Pajrina
NPM.201901032

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Wedding Organizer AKL Di Kota Bandar Lampung
Nama : Alliyah Anti Pajrina
NPM : 201901032
Program Studi : Ekonomi Syariah


Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif,


Ketua Penguji

: 
H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji I

: 
Saprida, S.H.I., M.H.I
NIDN. 2114118401

Penguji II

: 
H. Bagus Setiawan Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Palembang, Agustus 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:

STEBIS @
Prodi Ekonomi Syariah
IGM
INDO GLOBAL MANDIRI

Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM
STEBIS @
IGM

H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Konsumen Wedding Organizer AKL di Kota Bandar
Lampung
Nama : Alliyah Anti Pajrina
NPM : 201901032
Program : Ekonomi Syariah
Studi

Palembang, 31 Juli 2023
Mengetahui,

Pembimbing I



Saprda, M.H.I.
NIDN. 2114118401

Pembimbing II



Nova Yanti Malcha, S.E., M.M.
NIDN. 2104117402

LEMBAR REVISI

Nama : Alliyah Anti Pajrina
NPM : 201901032
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Wedding Organizer AKL Di Kota Bandar Lampung

Penguji Ujian Komprehensif,

Ketua Penguji

:



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji I

:



Saprida, S.H.I., M.H.I
NIDN. 2114118401

Penguji II

:



H. Bagus Setiawan I., M.E
NIDN. 2129098605

Palembang, Agustus 2023

STEBIS ~~Kaprodik~~ Ekonomi Syariah



Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai aktivitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Alliyah Anti Pajrina
NPM : 201901032
Program Studi : Ekonomi Syariah
Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Wedding Organizer AKL Di Kota Bandar Lampung** Berserta perangkat saya yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, September 2023
Yang Menyatakan,



Alliyah Anti Pajrina

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Small circle, Private life, Happy heart, Clear mind, Peaceful life”

Kamu ga harus sempurna di mata semua orang, cukup jadi versi terbaik dari dirimu sendiri terus perbaiki diri jangan sampai menyesal di kemudian hari.

“Don’t blame yourself, for something, you can’t control”

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, laporan ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi yang sudah membantu berjuang bersama-sama tanpa ada rasa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anak satu-satunya serta memberikan dukungan baik moril maupun material. Terima kasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya. dan lembar persembahan ini saya persembahkan untuk keluarga besar saya yang sudah mendukung supaya saya semangat untuk menyelesaikan pendidikan S1 ini serta teman-teman terdekat saya yang selalu ada disaat saya butuh bantuan selalu support saya dalam keadaan apapun. Terima kasih semuanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Wedding Organizer AKL Di Kota Bandar Lampung”**. Sholawat beriring salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat dan orang-orang yang mengikuti jejaknya yang selalu istiqomah di jalan-Nya hingga akhir zaman.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis banyak memperoleh bimbingan, motivasi, dan nasihat yang tidak ternilai harganya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, karunia dan ridho-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tuaku Ayah Andrian dan Ibu Wasiati yang senantiasa memberi dukungan, motivasi dan doa yang tidak akan pernah bisa terbalaskan.
3. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
4. Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Ketua program studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri
5. Ibu Nova Yanti Maleha, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi

6. Ibu Saprida M.H.I selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
7. Segenap Dosen dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri yang telah banyak berperan dalam menyumbangkan ilmu wawasan dan pengetahuan kepada penulis
8. Kepada saudara perempuan saya yaitu Nabilah Nuri Yulika, Nadiah Oktarika, Dinda Nurhidayah yang telah memberikan dukungan beserta motivasi.
9. Kepada kakak Dian Apriliani S.Tr.Keb selaku Owner AKL Wedding Organizer Di Kota Bandar Lampung.
10. Kepada sahabat-sahabat saya yaitu Fitria Ariani, Yuni Rizkiah, Ike Marlina, Noni Hutami, Gerry Anugrah Akbar, Muhammad Fityansyah, Lia Handayani, Nadiah Rahayu, Febri Annisa'U Sholeha, Desty Putri Aprilawati yang telah memberikan dukungan beserta semangat dan motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-temanku dan rekan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam membantu penyusunan skripsi ini.
12. Kepada Salma Salsabil 'Aliyyah dan Rony Parulian atau biasa dipanggil dengan sebutan salmon. Terima kasih sudah menjadi motivator saya dalam arti kata berjuang dan pantang menyerah. Yang telah menemani hari-hari saya meskipun hanya dalam layar kaca.

13. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believeng in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all times.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah kalian berikan, Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi susunan serta tata cara penulisan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih dan sangat mengharapkan kritik serta saran agar penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilai ibadah disisi Allah SWT.

Palembang, Juli 2023

Alliyah Anti Pajrina

NPM. 201901032

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR REVISI	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pengaruh Harga	12
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kepuasan Konsumen	25
2.4 Wedding Organizer	30
2.5 Penelitian Terdahulu	35
2.6 Kerangka Pemikiran.....	40
2.7 Hipotesis	41

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	42
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.3 Objek dan Subjek Penelitian.....	43
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1 Observasi	45
3.5.2 Kuesioner.....	45
3.5.3 Wawancara	46
3.5.4 Dokumentasi.....	47
3.6 Metode Analisis Data.....	47
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	47
3.6.1.1 Uji Validitas.....	47
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.2.1 Uji Normalitas	49
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	50
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	50
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
3.6.4 Uji Hipotesis	51
3.7 Definisi Operasional	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Sejarah Singkat Wedding Organizer AKL	55
4.2 Struktur dan Anggota Pekerja Wedding Organizer AKL	56
4.3 Alur Kerja Wedding Organizer AKL	58
4.4 Visi dan Misi Wedding Organizer AKL	60
4.5 Karakteristik Responden	60
4.5.1 Jenis Kelamin	61
4.5.2 Usia	61
4.5.3 Status	62

4.6 Analisis Data	63
4.6.1 Uji Kualitas Data	63
a. Uji Validitas	63
b. Uji Reliabilitas	67
4.6.2 Uji Asumsi Klasik	69
a. Uji Normalitas	69
b. Uji Multikolinearitas	71
c. Uji Heterokedasitas	72
4.6.3 Uji Hipotesis	73
a. Analisis Linear Berganda	73
b. Uji Parsial (Uji t)	74
c. Uji Simultan (Uji f)	76
d. Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.7 Hasil dan Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Paket Wedding Organizer	3
1.2 Tabel Jumlah Konsumen	7
3.1 Tabel Pengukuran Skala Likert	46
4.1 Tabel Karakteristik Responden Jenis Kelamin	61
4.2 Tabel Karakteristik Responden Usia	62
4.3 Tabel Karakteristik Responden Status	63
4.4 Tabel Hasil Uji Validitas Harga X1	64
4.5 Tabel Hasil Uji Validitas Harga X2	65
4.6 Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen Y	66
4.7 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga X1	67
4.8 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan X2	68
4.9 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen Y	68
4.10 Tabel Hasil Uji Normalitas	70
4.11 Tabel Hasil Uji Multikolenaritas	72
4.12 Tabel Hasil Uji Heterokedasitas	73
4.13 Tabel Hasil Uji Analisis Linear Berganda	74
4.14 Tabel Hasil Uji Koefisien Regresi Uji T	75
4.15 Tabel Hasil Uji Simultan Uji F	76
4.16 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Grafik Kepuasan Konsumen	6
1.2 Gambar Jumlah Konsumen 2019-2022	7
2.1 Gambar Kerangka Berfikir	40
4.1 Gambar Struktur Organisasi Wedding Organizer AKL	56
4.2 Gambar Alur Kerja Wedding Organizer AKL	58
4.3 Gambar Grafik Normal P-Plots	70