

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.**

(Studi pada Klinik Kecantikan Natasha Skincare Di Yogyakarta)

***THE EFFECT PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND BRAND
IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE***

(Study in Natasha Skincare Beauty Clinic in Yogyakarta)

**Diajukan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



DISUSUN

OLEH:

KRISMIYATI

20180410297

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Krismiyati

Nomor Mahasiswa : 20180410297

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Klinik Kecantikan Natasha Skincare di Yogyakarta)**", tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk diperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya, atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang saya tulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 19 Mei 2022



Krismiyati

MOTTO

“Apa yang kita pikirkan menentukan apa yang akan terjadi pada kita. Jika kita ingin mengubah hidup, kita perlu sedikit mengubah pikiran kita.”

–Wayne Dyer–

“Jangan membandingkan hidupmu dengan hidup orang lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan. Mereka bersinar saat sudah waktunya.”

–Cassey Ho–

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah awal saat kamu memulainya, tapi kamu bisa memulainya lagi dari mana kamu berada sekarang dan ubah akhirnya.”

–C.S Lewis–

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis penjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, serta rahmatnya, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis sadar bahwa tanpa bantuan orang-orang terkasih, skripsi ini akan jauh dari kata selesai. Untuk itu, dengan segenap rasa syukur penuh kasih dan sayang, penulis persembahkan rasa syukur kepada:

1. Orang tua saya yang sudah bersusah payah membesarkan dan mendidik saya, selalu mendoakan saya dan memberikan dukungan penuh dan selalu menyayangi saya dengan segenap rasa cinta.
2. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa, serta semangat kepada penulis selama ini.
3. Untuk sahabat karib penulis, mas Angga, Maurina, Fatma, Nizla, Rosi, Nazah, Puput yang selama ini memberikan cerita yang berwarna selama 4 tahun berkuliah.
4. Untuk sahabat penulis dari maba, Amai, Bogel, Riki, dan Niken yang selama ini sebagai tempat berkeluh kesah dan bertukar tawa.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Tuhan Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat taufiq dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Klinik Kecantikan Natasha Skincare Di Yogyakarta”. Pembuatan skripsi adalah syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis sangat menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini pasti tidak lepas dari bantuan berbagai elemen yang telah membimbing serta memberi dorongan moral. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tulus kepada pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi, kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof Rizal Yaya, SE., M.Si., Ph.D., Ak., Ca. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas muhammdiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si., sebagai Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammdiyah yogyakarta yang telah memberikan bimbingan serta kemudahan selama penulis meyelesaikan studi
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membantu dan memberikan bimbingan, konsultasi serta arahan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.
4. Keluarga besar khususnya orang tua yang ada di sekitar saya yang senantiasa memberikan doa dan semangat kepada penulis sehingga dapat meyelesaikan studi.

5. Semua sahabat dan orang-orang terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

Penulis sadar bahwa dalam pembuatan skripsi ini tidak luput dari kata kesalahan dan kesempurnaan, maka dari itu dengan lapang dada memberikan saran dan kritikan yang membangun. Besar harapan saya skripsi ini semoga bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 19 Mei 2022



Krismiyati

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
A. Rumusan Masalah.....	6
B. Tujuan Penelitian.....	7
C. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Produk.....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	11
3. Citra Merek.....	13
4. Kepuasan Pelanggan.....	14

5. Loyalitas Pelanggan.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	24
1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	25
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	26
3. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan.....	27
4. Pengaruh kualitas produk pengaruh loyalitas pelanggan	28
5. Pengaruh kualitas pelayanan pengaruh loyalitas pelanggan.....	29
6. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan	30
7. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	31
8. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	32
9. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan 33	
10. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	34
D. Model Penelitian.....	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	38
1. Objek	38
2. Subjek.....	38
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	38
C. Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data	40
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
E. Uji Instrumen	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas	46
F. Alat Analisis dan Uji Hipotesis	47

BAB IV	50
HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Gambaran Objek Penelitian	50
2. Subjek Penelitian	51
3. Karakteristik Responden	51
B. Uji Kualitas Instrumen	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	56
C. Statistik Deskriptif	57
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	62
1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori	63
2. Menyusun Diagram Jalur	63
3. Konversi Diagram Jalur ke dalam Persamaan Struktural	65
4. Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan	65
5. Identifikasi Model Struktural	69
6. Menilai Kriteria <i>Goodness-of-fit</i>	70
7. Interpretasi dan Modifikasi Model	71
E. Pengujian Hipotesis	71
F. Pembahasan (Interprestasi)	78
BAB V	87
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	87
A. Simpulan	87
B. Keterbatasan Penelitian	88
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 <i>Intrument Skala Likert</i>	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 6 Katagori Tingkat Jawaban	59
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Kualitas Produk	59
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Citra Merek.....	61
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4. 13 <i>Computation Of Degree Of Freendom</i>	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i>	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis	72
Tabel 4. 16 Hasil <i>Standardized Direct Effect</i>	76
Tabel 4. 17 Hasil <i>Standardized Indirect Effect</i>	76
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Hasil Analisis	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	36
Gambar 4. 1 Model Penelitian dengan Amos 22	64
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	65