

**PENGARUH PERSEPSI PADA HARGA, DESAIN, FITUR DAN MEREK  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN LAPTOP  
ASUS PADA MAHASISWA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE EFFECT OF PERCEPTION ON PRICE, DESIGN, FEATURES AND  
BRAND ON ASUS LAPTOP CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY ON  
STUDENTS IN THE SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA*



Oleh:

**RENO ADJI GORO**

**2018041000**

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

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Reno Adji Goro

Nomor Mahasiswa : 20180410004

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH PERSEPSI PADA HARGA, DESAIN, FITUR DAN MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN LAPTOP ASUS (Studi Pada Mahasiswa Di Daerah Istimewa Yogyakarta)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Yogyakarta, 27 Mei 2022

  
Reno Adji Goro

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah wasyukurillah segala puji bagi Allah SWT yang sudah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis beserta keluarga dan saudara diberikan iman, kesehatan dan anugerah yang sangat luar biasa. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi. Syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya tulis saya ini kepada:

1. Orangtuaku, yaitu Ayahanda Suratno dan Ibunda Yuni Syafitri yang selalu memberikan kasih sayang dan do'a yang tiada hentinya serta selalu memberikan semangat dan dukungan penuh.
2. Allan, Arifin, Bayu, Arya, Fauzan, Salisa, Linda, Chintiya yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.
3. Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis, Unit Kegiatan Sepak Bola Futsal dan KKN Mandiri Satuan Pengabdian Masyarakat Nusantara Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang senantiasa menyiapkan ruang berekspresi bagi saya untuk memudahkan perkuliahan selama ini. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas ilmu berorganisasi yang diberikan.
4. Sahabat dan rekan-rekan, yang selalu memberikan semangat serta mengajarkan saya arti sebuah kesabaran serta usaha dalam kehidupan.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah wasyukurillah, segala Puji Allah SWT. Yang telah memberikan kelancaran, kemudahan karunia dan rahmatnya dalam proses penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Persesi pada Harga, Desain, Fitur, Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen LAPTOP ASUS”. Tujuan disusunnya skripsi ini untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan diambilnya topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik memepengaruhi dalam pengambian keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Dengan demikian penulis ucapkan terimakasih dengan ketulusan hati kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis selama penulisan skripsi, kepada :

1. Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ak. CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. Selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan.
4. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 27 Mei 2022

Reno Adji Goro

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Pengembangan Hipotesis.....	14
D. Model Penelitian.....	23
METODE PENELITIAN.....	24
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	24
B. Metode Sampling.....	24
C. Jenis Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
F. Uji Kualitas Instrumen.....	30
H. Alat Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	32
BAB IV.....	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38

B. Karakteristik Responden.....	39
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
D. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	43
E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	46
G. Pembahasan.....	67
BAB V.....	78
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	78
A. Simpulan.....	78
B. Keterbatasan Penelitian.....	80
C. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3 2 Indikator Variabel Eksogen .....	27
Tabel 3 3 Indikator Variabel Intervening .....	29
Tabel 3 4 Indikator Variabel Endogen .....	30
Tabel 4 1 Usia Responden.....	39
Tabel 4 2 Jenis Kelamin Responden .....	40
Tabel 4 3 Pengguna laptop ASUS .....	40
Tabel 4 4 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4 6 Statistik Deskriptif Variabel Harga .....	43
Tabel 4 7 Statistik Deskriptif Variabel Desain .....	43
Tabel 4 8 Statistik Deskriptif Variabel Fitur .....	44
Tabel 4 9 Statistik Deskriptif Variabel Merek.....	44
Tabel 4 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan .....	45
Tabel 4 11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan .....	46
Tabel 4 12 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4 14 Hasil Pengujian Outliers .....	51
Tabel 4 15 Computation Of Degrees Of Freedom (Default Model) .....	55
Tabel 4 16 Menilai Goodness of Fit .....	56
Tabel 4 17 Hubungan antar Variabel.....	58
Tabel 4 18 Standardized Direct Effects (Group Number 1 – Default Model).....	64
Tabel 4 19 Standardized Indirect Effects (Group Number 1 – Default Model).....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	23
Gambar 3. 1 logo ASUS .....	38
Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....	47
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	88
Lampiran 2 Karakteristik Respoden .....	92
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 4 Model Penelitian .....	95
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	96
Lampiran 6 Identifikasi Model Struktural.....	98
Lampiran 7 Uji Normalitas Data .....	98
Lampiran 8 Uji Mahalanobis Outlier .....	100
Lampiran 9 Uji Hipotesis .....	103
Lampiran 10 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung.....	104
Lampiran 11 Uji Goodness Of Fit.....	106