

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada J&T Cabang Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER
SATISFACTION AND CONSUMER LOYALTY
(The Study of J&T Branch in Yogyakarta)***



DISUSUN OLEH :
RAHMA ADLINA
20180410116

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rahma Adlina

NIM : 20180410116

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN (Studi Pada J&T Cabang Yogyakarta).**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 20 April 2022



Rahma Adlina

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian tugas akhir ini. Banyak kesulitan dan hambatan yang ditemui, tentunya tidak terlepas dari doa dan dukungan semua pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan tugas akhir penulis. Tugas akhir ini dipersembahkan untuk :

1. Dua orang hebat dalam hidup saya, bapak dan ibu saya. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasehat, dan doa baik yang tidak pernah berhenti.
2. Teman-teman belajar dan bermain saya, terimakasih atas canda tawa yang membawa keceriaan dan semangat.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kasih sayang, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada J&T Cabang Yogyakarta)”**.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, nasihat, dukungan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan segala kerendahan hati kepada:

1. Prof. Rizal Yahya, S.E., M.Sc., M.Sc., Ak, Ca selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Siti Dyah Handayani, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan penulisan ini.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini yang disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perkembangan kemampuan penulis. Pada akhirnya, saya selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan skripsi ini. Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang

membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 4 April 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rahma Adlina', written in a cursive style.

Rahma Adlina

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	ii
Pernyataan	iv
Persembahan.....	v
Intisari.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
A. Landasan Teori	8
Pengertian Kualitas Pelayanan	8
Pengertian Persepsi Harga	11
Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
Pengertian Loyalitas konsumen.....	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu	17
C. Pengembangan Hipotesis.....	20
D. Model Penelitian.....	24
BAB III.....	25
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	25
B. Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	25
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	26
D. Definisi Operasional Variabel	28
E. Uji Kualitas Instrumen.....	30
F. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	31
BAB IV.....	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
B. Uji Kualitas Instrumen.....	38
C. Statistik Deskriptif	41
D. Tahapan Pengujian Hipotesis	44
E. Hasil Pengujian Hipotesis	51
F. Pembahasan.....	54
BAB V	66
A. Simpulan.....	66

B. Keterbatasan Penelitian	67
C. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	36
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	37
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas AMOS	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas AMOS	41
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga	43
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan pelanggan	43
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas konsumen	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	48
Tabel 4.15 <i>Notes For Model</i>	48
Tabel 4.16 Menilai <i>goodness of fit</i>	49
Tabel 4.17 Hubungan Antar Variabel	51
Tabel 4.18 <i>Standarized Direct Effects</i>	53
Tabel 4.19 <i>Standarized Indirect Effects</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 J&T dalam urutan ke-2 di D.I.Y	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	24
Gambar 4.1 Diagram Jalur.....	45
Gambar 4.2 Diagram Struktural	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kelengkapan Kuesioner	73
Lampiran 2. Karakteristik Responden	77
Lampiran 3. Uji Validitas 30 Responden	79
Lampiran 4. Uji Validitas	87
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	88
Lampiran 6. Deskriptif Statistik	92
Lampiran 7. Model Penelitian Struktural	93
Lampiran 8. Uji Normalitas.....	94
Lampiran 9. Uji Outliers.....	96
Lampiran 10. Degree Of Freedom.....	100
Lampiran 11. Uji Goodnes Of Fit.....	100
Lampiran 12. Uji Hipotesis	102
Lampiran 13. Direct and Indirect	105