

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS
LAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

STUDI PERSEPSI PADA PENGGUNA PULL&BEAR YOGYAKARTA

***THE EFFECT OF PERCEPTION PRODUCT QUALITY AND PERCEPTION
SERVICE QUALITY, ON CUSTOMER SATISFACTION AND IMPACT ON
CONSUMER LOYALTY***

PERCEPTION STUDY ON PULL&BEAR USERS IN YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Salwa Bhatari Syafiqah Dunda

20180410261

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Salwa Bhatari Syafiqah Dunda

Nomor Mahasiswa : 20180410261

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN STUDI PERSEPSI PADA PENGGUNA PULL&BEAR YOGYAKARTA” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dan 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.



10000
METERAI
TEMPEL
NO. BINA IXR51109990

Salwa Bhatari Syafiqah Dunda

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga karya ini dapat selesai dengan tepat waktu. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Teriring rasa syukur yang sebesar-besarnya, dengan segala rasa cinta dan kasih sayang serta pengorbanan yang tiada hentinya, saya persembahkan karya ini untuk orang-orang tercinta di sepanjang perjalanan hidup saya:

1. Mama tercinta Linda Yosita
2. Papa tercinta Verri Dunda
3. Saudara kandung saya tercinta satu satunya Danar Attala Faiq Dunda
4. Untuk saya sendiri yang telah menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan studi FEB UMY terimakasih salwa
5. Untuk Teman teman yang selalu mendukung
6. Untuk kota Yogyakarta yang selalu indah disetiap sudutnya dan di setiap sudut nya kota Yogyakarta ada cerita yang selalu saya kenang, tempat belajar pendewasaan diri belajar tentang budaya nya yang indah dan unik yang saya tidak temui di kota lain, terimakasih Yogyakarta
7. Terimakasih sebanyak banyaknya terhadap dosen kampus UMY yang saya banggakan yang selalu memberi ilmu pengetahuan baru dan menyenangkan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hidayah dan kekuatan, sehingga pembuatan skripsi dapat terselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Shalawat serta salam selalu dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN STUDI PERSEPSI PADA PENGGUNA PULL&BEAR YOGYAKARTA” disusun untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini, izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah berperan serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk dan anugerah kepada hambanya.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan yang baik bagi umatnya
3. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.d., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
4. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Siselaku kepala Prodi Manajemen 2wFakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian proposal skripsi.
5. Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini yang selalu membantu, memberi masukan serta membimbing selama proses menyelesaikan karya tulis ini.
6. Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan semangat, motivasi serta do’a sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
7. Seluruh responden pengguna Pull&Bear Yogyakarta

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, 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, Juli 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Salwa', with a stylized flourish at the end. The signature is centered within a light gray rectangular box.

Salwa Bhatari Syafiqah Dunda

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	ii
<u>PERNYATAAN</u>	iii
<u>MOTTO</u>	iv
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	v
<u>INTISARI</u>	vi
<u>ABSTRACT</u>	vii
<u>KATA PENGANTAR</u>	viii
<u>DAFTAR ISI</u>	x
<u>DAFTAR TABEL</u>	xii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xiv
<u>BAB I</u>	1
<u>A. LATAR BELAKANG</u>	1
<u>B. RUMUSAN MASALAH</u>	4
<u>C. TUJUAN PENELITIAN</u>	4
<u>D. MANFAAT PENELITIAN</u>	5
<u>BAB II</u>	6
<u>A. LANDASAN TEORI</u>	6
1. <u>Kualitas Produk</u>	6
2. <u>Kualitas Layanan</u>	7
3. <u>Kepuasan Pelanggan</u>	8
4. <u>Loyalitas konsumen</u>	9
<u>B. PENGEMBANGAN HIPOTESIS</u>	17
<u>C. MODEL PENELITIAN</u>	19
<u>BAB III</u>	20
<u>A. Obyek Penelitian dan Subyek Penelitian</u>	20
<u>B. Jenis Data</u>	20
<u>C. Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel</u>	21
<u>D. Teknik Pengumpulan Data</u>	21
<u>E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</u>	21

F. <u>Uji Kualitas Instrumen dan Data</u>	28
G. <u>Uji Hipotesis dan Analisis Data</u>	29
BAB IV	31
A. <u>Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian</u>	31
1. <u>Gambaran Objek Penelitian</u>	31
2. <u>Subjek Penelitian</u>	32
3. <u>Deskripsi Responden</u>	32
B. <u>Uji Kualitas Instrumen dan Data</u>	34
C. <u>Statistik Deskriptif</u>	36
D. <u>Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)</u>	39
E. <u>Hasil Penelitian (Pengujian Hipotesis)</u>	47
F. <u>Pembahasan</u>	50
BAB V	53
A. <u>Simpulan</u>	53
B. <u>Keterbatasan Penelitian</u>	53
C. <u>Saran</u>	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	11
Tabel 3. 1	22
Tabel 4. 1	33
Tabel 4. 2	33
Tabel 4. 3	34
Tabel 4. 4	34
Tabel 4. 5	36
Tabel 4. 6	37
Tabel 4. 7	37
Tabel 4. 8	38
Tabel 4. 9	38
Tabel 4. 10	41
Tabel 4. 11	42
Tabel 4. 12	45
Tabel 4. 13	46
Tabel 4. 14	47
Tabel 4. 15	49
Tabel 4. 16	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	19
Gambar 4. 1 Struktur perusahaan.....	32
Gambar 4. 2 Diagram Alur	40
Gambar 4. 3 Persamaan Struktural	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	59
Lampiran 2 Stastistik Deskriptif	63
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	64
Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas.....	65
Lampiran 5 Data Outliers	65
Lampiran 6 Good Nes Of Fit	68
Lampiran 7Hasil Uji Hipotesis	70
Lampiran 8 Keterangan Bebas Teori	72
Lampiran 9 Kartu Bimbingan.....	73