

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA  
LOYALITAS PELANGGAN KEDAI ORIE KOPI  
(Studi Pada Pelanggan Kedai Orié Kopi Batang)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY PERCEPTION AND PRICE  
PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION AND THEIR IMPACT ON  
CUSTOMER LOYALTY OF KEDAI ORIE KOPI  
(Study on Customers of Orié Kopi Batang)***



Oleh :

Bakhrul Fahmi

20160410274

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

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Bakhrul Fahmi

Nomor Mahasiswa : 20160410274

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN KEDAI ORIE KOPI (Studi Pada Pelanggan Kedai Orié Kopi Batang)”** tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya 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 orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 8 Juli 2022



Bakhrul Fahmi

## MOTTO

“*Khoirunnas anfauhum linnas* artinya Sebaik-baik manusia adalah adalah mereka yang bisa memberikan manfaat kepada manusia lainnya” (HR. Ahmad)

“Kualitas seseorang membuka banyak pintu rizki. Karakter seseorang menjaga pintu itu tetap terbuka” (Penulis)

“Pikirkan segala tindakan, bermusyawarah dalam memecahkan persoalan, dan selalu berbagi dengan sesama demi semata mengharap ridha Allah” (Penulis)

“Berusahalah selalu kerja keras, kerja cerdas, jujur, ikhlas dan tuntas” (Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua saya Bapak Rusmanto, S.Pd, M.Pd. dan Ibu Nabghotil Mar'ah, S.Pd. atas cinta dan kasih sayang yang selalu diberikan, doa, fasilitas, motivasi dan perhatian yang selalu dicurahkan sehingga saya dapat menyelesaikan semua tugas kuliah saya, serta kepada Dini Annisa Fahmi yang turut memberikan semangat.
2. Terimakasih buat Mas Riski yang telah mengizinkan saya untuk mengadakan penelitian.
3. Keluarga besar H. Charis Family yang selalu kompak dan harmonis.
4. Almamaterku tercinta

## INTISARI

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menguji pengaruh persepsi kualitas layanan, persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Objek pada penelitian ini adalah pelanggan Kedai Ori Kopi yang pernah berkunjung ke Kedai. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dan dengan sampel sebanyak 170 responden. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dan menggunakan analisis jalur untuk menentukan variabel mediasi. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan persepsi kualitas layanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Persepsi Kualitas Layanan; Persepsi Harga; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of perceived service quality, perceived price on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. The object of this research is the customer of Kedai Ori Kopi who has visited the shop. This sampling technique is purposive sampling and obtained a sample of 170 respondents as a sample. The analytical tool used in this study is multiple linear regression and use path analysis to determine the mediating variable. The result show that service quality perception has a significant positive effect on customer satisfaction, price perception has a significant positive effect on customer satisfaction, service quality perception and price perception have a significant positive effect on customer loyalty and customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty. The customer satisfaction variable is able to mediate the relationship between perceived service quality and price perception on customer loyalty.*

**Keyword :** *Service Quality Perception, Price Perception, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan berbagai karunia, rahmat hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang saya ajukan berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Kedai Orié Kopi Batang”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan pada mata kuliah Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Untuk menyelesaikan skripsi ini dibutuhkan usaha yang keras dan sungguh-sungguh serta adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, MP., IPM., Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Rr. Sri Handari W, SE.,M.Si., Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Hasnah Rimiati, SE., M.Si. selaku Dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan melayani segala administrasi selama



proses penelitian.

6. Orang tua dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebut satu persatu.

Semoga semua kebaikan, bimbingan dan pertolongan yang diberikan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Saya menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga saran dan kritik yang sifatnya konstruktif sangat saya harapkan. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan kontribusi yang banyak.

Yogyakarta, 15 Juli 2022

Penulis,

Bakhrul Fahmi



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	11
A.    Tinjauan Pustaka.....	11
1. Kepuasan Pelanggan .....	11
2. Persepsi Kualitas Layanan .....	15
3. Persepsi Harga.....	17
4. Loyalitas Pelanggan .....	20
B.    Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
C.    Pengembangan Hipotesis .....	33
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	34
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan....	35
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	37
5. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	38
6. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi.....	39
7. Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi.....	39
D.    Model Penelitian .....	40

BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	42
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	42
C. Jenis Data .....	43
D. Teknik Pengambilan Data.....	43
E. Definisi Operasional .....	44
F. Uji Kualitas Instrumen.....	46
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reliabilitas .....	47
G. Teknik Analisis Data .....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
1. Profil singkat Kedai Orié Kopi .....	54
2. Profil Responden.....	54
B. Uji Kualitas Instrumen.....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	58
C. Uji Hipotesis T.....	60
D. Uji Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	63
1. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	65
2. Analisis Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	65
E. Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	66
F. Uji F .....	67
G. Pembahasan .....	69
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..	72
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	73
5. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	74
6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi .....	76
7. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.....	77
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	79
A. Simpulan .....	79

B.	Keterbatasan Penelitian.....	80
C.	Saran .....	80
	1. Bagi Perusahaan.....	80
	2. Bagi Peneliti Yang Akan Datang.....	81
	DAFTAR PUSTAKA .....	82
	DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	85
Lampiran 2 Usia Responden .....	91
Lampiran 3 Uji Validitas X1 .....	92
Lampiran 3 Realibility X1 .....	95
Lampiran 4 Persamaan Model 1 .....	96
Lampiran 5 Persamaan Model 2 .....	98