

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi kasus pada konsumen Manna Kampus Godean)

***THE EFFECT OF PERCEIVED SERVICE QUALITY AND CORPORATE
IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY***

(Case study on customer Manna Kampus Godean)



Disusun oleh:

Arya Bima Andhika

20180410040

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Arya Bima Andhika

Nomor Mahasiswa : 20180410040

Prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi kasus pada
konsumen Manna Kampus Godean).

Menyatakan bahwa skripsi saya ini 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 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.

Yogyakarta, 7 Juli 2022



Arya Bima Andhika

PERSEMBAHAN

1. Keluarga yang selalu mendukung dan memberikan motivasi, Bapak Anton, Ibu Santi, saya mengucapkan banyak terimakasih karena selalu ada untuk saya, selalu memberi dukungan kepada saya, selalu menjadi motivasi bagi saya untuk memberikan kebahagiaan dalam hidup, dan menyelesaikan apa yang telah saya mulai.
2. Untuk saudara kandung saya Arininda Pinkan Regina yang selalu memberikan doa dan dukungan selama hidup saya.
3. Teman-teman saya terutama Arifin, Allan, Reno, Fauzan, Yogi, Bayu, Salisa, Linda, Chintya, Jessica, Nadin, Nadeva, terimakasih kalian semua sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini, terimakasih atas apa yang sudah kita lalui bersama-sama selama ini, terimakasih sudah mau berbagi keluh kesah bersama saya, terimakasih banyak teman-teman atas waktu dan kenangan yang berharga ini.
4. Terimakasih kepada Haifa Sahla Noumira yang selalu mendukung dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada semua pihak dan sumber-sumber yang telah membantu dan memberi dukungan baik berupa doa, semangat, ataupun nasihat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya diberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada konsumen Manna Kampus Godean)”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak lain baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D yang sudah memberikan masukan dan bimbingan dengan sabar selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua dan saudara yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran penyelesaian skripsi.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, nasihat, dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan, sehingga dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi

perbaikan penulisan skripsi ini. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 7 Juli 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by 'r' and 'y'.

Arya Bima Andhika

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	17
PENDAHULUAN	17
A. Latar Belakang	17
B. Rumusan Masalah	21
C. Tujuan Penelitian	21
D. Manfaat Penelitian	22
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Landasan Teori	23
B. Definisi Konseptual	26
1. Persepsi Kualitas Pelayanan	26
3. Kepuasan Pelanggan	29
4. Loyalitas Pelanggan	30
C. Penelitian Terdahulu	32

D. Pengembangan Hipotesis	37
E. Model Penelitian	43
BAB III	45
METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan Penelitian	45
B. Objek dan Subjek Penelitian	45
1. Objek Penelitian	45
2. Subjek Penelitian	46
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	46
1. Jenis Data	46
2. Teknik Pengumpulan Data	46
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	47
1. Sampel	47
2. Teknik Pengambilan Sampel	47
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	48
1. Variabel Bebas	48
2. Variabel Intervening	52
3. Variabel Terikat	53
4. Skala Likert	53
F. Uji Kualitas Instrumen	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	55
G. Alat Analisis dan Teknik Analisis Data	55
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian dan Subjek Penelitian	58
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian	58
B. Analisis Deskriptif Statistik	59
C. Uji Kualitas Instrumen	61
D. Statistik Deskriptif	63

E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	67
1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori	67
2. Menyusun Diagram Jalur	68
3. Mengubah Diagram Jalur Menjadi Persamaan Struktural	68
4. Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi	69
5. Memilih Identifikasi Struktural	75
6. Menilai Kriteria Goodness Of Fit	76
7. Interpretasi dan Modifikasi Model	77
F. Pengujian Hipotesis	78
a. Pengaruh Langsung	78
b. Pengaruh Tidak Langsung	81
G. Pembahasan	84
BAB V	92
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	92
A. Simpulan	92
B. Keterbatasan Penelitian	93
C. Saran	94
1. Saran bagi Penelitian Selanjutnya	94
2. Saran bagi Perusahaan	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

BAB II

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	32
--------------------------------------	----

BAB III

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Bebas (Eksogen).....	49
---	----

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Intervening.....	52
---	----

Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Terikat (Endogen).....	53
---	----

Tabel 3. 4 Skala Likert.....	54
------------------------------	----

BAB IV

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	59
---	----

Tabel 4. 2 Usia Responden.....	60
--------------------------------	----

Tabel 4. 3 Profesi Responden.....	61
-----------------------------------	----

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
--	----

Tabel 4. 5 Interpretasi Kelas Interval.....	64
---	----

Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan.....	64
---	----

Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Citra Perusahaan.....	65
--	----

Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66
--	----

Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	66
---	----

Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	70
---------------------------------------	----

Tabel 4. 11 Nilai Batas Mahalanobis Distance.....	71
---	----

Tabel 4. 12 Hasil Uji Outliers.....	72
-------------------------------------	----

Tabel 4. 13 Computation Of Degrees Of Freedom (default model).....	75
--	----

Tabel 4. 14 Menilai Goodness Of Fit.....	77
--	----

Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis.....	78
--------------------------------------	----

Tabel 4. 16 Standardized Direct Effect (Group number 1-Default model) ...	82
---	----

Tabel 4. 17 Standardized Indirect Effect (Group number 1-Default model)	82
---	----

DAFTAR GAMBAR

BAE II

Gambar 2. 1 Model Penelitian	43
------------------------------------	----

BAE IV

Gambar 4. 1 Diagram Jalur	68
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	69
Gambar 4. 3 Goodness Of Fit.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2 Validitas	105
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	106
Lampiran 4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	106
Lampiran 5 Statistik Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	107
Lampiran 6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	107
Lampiran 7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	107
Lampiran 8 Diagram Jalur dan Persamaan Struktural	108
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas	109
Lampiran 10 Nilai Batas Mahalanobis	109
Lampiran 11 Hasil Uji Outliers	110
Lampiran 12 Nilai Computation of Degrees of Freedom (Default model) ..	113
Lampiran 13 Goodness of Fit.....	113
Lampiran 14 Menilai Goodness of Fit.....	114
Lampiran 15 Hasil Uji Hipotesis	115
Lampiran 16 Standardized Direct Effects (Group number 1-Default model)	116
Lampiran 17 Standardized Indirect Effect (Group number 1-Default model)	117
Lampiran 18 Standardized Total Effect (Group number 1-Default model)	118
Lampiran 19 Jenis Kelamin Responden	119
Lampiran 20 Usia Responden.....	119
Lampiran 21 Profesi Responden	119
Lampiran 22 Hasil Turnitin	120