

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN HARGA
PUPUK ZEOLITE TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT PANJA
MULTIMINERALINDO DI SUKABUMI**

***THE EFFECT OF PERCEIVED PRODUCT QUALITY AND
ZEOLITE PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AND
CUSTOMER LOYALTY PT PANJA MULTIMINERALINDO
SUKABUMI***



Oleh
Ni'mah Maharani
20190410349

**PRODI STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ni'mah Maharani

Nomor Mahasiswa : 20190410349

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN HARGA PUPUK ZEOLITE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT PANJA MULTIMINERALINDO DI SUKABUMI”** 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. 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, 20 Desember 2022

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular background. To the left of the signature is a red and black stamp, likely an official seal or institutional mark. The signature is cursive and appears to read 'Ni'mah Maharani'.

Ni'mah Maharani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa Syukur dan Alhamdulillah kepada Allah azz awa jalla yang telah memberikan penulis kemudahan dan kelancaran dalam Menyusun Skripsi ini dan sholawat serta salam tak lupa penulis hanturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang seperti sekarang ini, Alhamdulillah. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Panutaan dan cinta pertamaku, Papa HM Pariyo, S.E, M.Si beliau adalah laki – laki hebat yang membangun mindset penulis sejak kecil bahwa Pendidikan adalah bekal untuk kehidupan di masa depan. Terimakasih papa, you always in my heart.
2. Sosok yang paling berpengaruh dalam kehidupanku, Almh ibunda tercinta, Hartini A.Md. Kepergian ibu menyadarkan ku untuk lebih dewasa dan lebih perhatian. Dan mengajarkanku dalam mengekspresikan kasih sayang kepada orang terkasih. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang ibunda telah berikan kepadaku, Al-fatihah, Ibunda tercinta.
3. Adikku dan ketiga kakakku. Nabila Rahmah, Nugroho Prastyo Wibowo, Yanuari Dwi Saputri S.E. dan Anna Amalia. Terimakasih atas kasih dan sayang yang tiada tapi yang telah diberikan kepada penulis. Selamat bertumbuh adik dan kakak – kakakku.

4. Keluarga penulis. Terima kasih atas cinta dan support yang selalu diberikan kepada penulis. Berkat harapan kalian, penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
5. Sahabat penulis, genk cantik caca, dina, yanti, intan, syifa yang telah membantu dan kebersamai proses penulisan dari awal proposal sampai tugas akhir. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Semoga kita selalu dikelilingi orang – orang baik. Aamiin.
6. Zaky Sulaeman, yang selalu memberikan keindahan dalam kehidupan untuk tetap melangkah maju, menjadi teman untuk bertukar pikiran, menjadi salah satu support system penulis dari awal hingga akhir. Terima kasih atas waktu, doa baik yang selalu diucapkan kepada penulis, dan kebaikan – kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
7. Sahabat penulis, Calista, Ami dan arsy yang selalu memberikan waktunya untuk mendengarkan keluh kesah penulis, selalu membantu penulis dari jarak jauh maupun secara langsung, dan selalu melangitkan nama penulis disetiap doanya agar diberikan kelancaran untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih support system.
8. Seluruh teman – teman FEB Angkatan 2019 yang telah memberikan banyak sekali pelajaran kehidupan kepada penulis selama perkuliahan. Terimakasih atas kebaikan – kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Harga Pupuk Zeolite terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada PT. Panja Multimineralindo”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

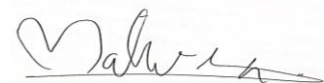
1. Bapak Prof. Dr. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada seluruh mahasiswa Manajemen.
3. Ibu Retno Widowati PA., M.Si. Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabararan dalam membimbing dan mengarahkan penulis dengan detail dan teliti dari awal penyusunan proposal sampai akhir penyusunan skripsi. Terima kasih atas waktu yang telah diberikan kepada

penulis, kebaikan serta ketulusan Ibu dalam mengarahkan penulis. Terima kasih ibu telah memaksimalkan penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.

4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
5. Teristimewa kedua orang tua tercinta papah dan Almarhumah ibu yang sudah di surga, yang selalu ada disetiap saat dari kecil hingga dewasa, terima kasih telah memberikan dukungan dan kasih sayang yang sangat besar tiada henti. Terima kasih untuk papah yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan skripsi.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semua mendapat berkah dari Allah SWT. Dan saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati saya mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Yogyakarta. 20 Desember 2022



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Persepsi Kualitas Produk.....	9
2. Persepsi Harga.....	11
3. Kepuasan Pelanggan.....	13
4. Loyalitas Pelanggan	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C. Pengembangan Hipotesis	23
1. Persepsi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2. Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
3. Persepsi Kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan	24

4.	Persepsi Harga terhadap loyalitas pelanggan	25
5.	Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	25
6.	Kepuasan pelanggan memediasi persepsi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.....	26
7.	Kepuasan pelanggan memediasi harga terhadap loyalitas pelanggan.....	26
D.	Model Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
A.	Objek dan Subjek Penelitian.....	29
1.	Objek Penelitian	29
2.	Subjek Penelitian.....	29
3.	Jenis Data	29
4.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
B.	Teknik Pengumpulan Data.....	31
C.	Definisi Operasional Pengukuran Variabel Penelitian.....	32
D.	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	35
1.	Uji Validitas	35
2.	Uji Reliabilitas.....	35
E.	Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	36
1.	Pengembangan Model	36
2.	Menyusun Diagram Jalur	36
3.	Persamaan Struktural.....	37
4.	Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model.....	37
5.	Menilai Identifikasi Model Struktural.....	38
6.	Menilai Kinerja <i>Goodness Of Fit</i>	38
7.	Interpretasi dan Modifikasi Model	40
F.	Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
A.	Gambaran Umum PT. Panja Multimineralindo	41
B.	Deskripsi Pendistribusian Kuesioner.....	42
C.	Karakteristik Sampel Penelitian	43

1.	Usia.....	43
2.	Jenis Kelamin	44
3.	Lama Membeli	44
D.	Analisis Statistik Deskriptif.....	45
1.	Menentukan Nilai Skala Interval.....	45
2.	Menentukan Batas Kategori	46
E.	Uji Instrumen dan Data	48
1.	Uji Validitas	49
2.	Uji Reliabilitas.....	50
F.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	51
1.	Pengembangan Model Secara Teoritis	51
2.	Menyusun Diagram Alur.....	52
3.	Persamaan Struktural.....	52
4.	Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model.....	53
5.	Menilai Identifikasi Model Struktural	58
6.	Menilai Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	59
7.	Interpretasi dan Identifikasi Model	61
G.	Pengujian Hipotesis	61
1.	Hubungan Persepsi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
2.	Hubungan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	62
3.	Hubungan Persepsi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
4.	Hubungan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	63
5.	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.	63
6.	Hubungan Persepsi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	64
7.	Hubungan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	64
H.	Pembahasan.....	65

1. Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
3. Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
4. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	67
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	67
6. Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	68
7. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	68
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Keterbatasan Penelitian	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3. 3 Uji Kecocokan Model (Goodness Of Fit Index).....	40
Tabel 4. 1 Rincian Pendistribusian Kuesioner	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 4 Karakteristik responden Berdasarkan Lama Membeli.....	44
Tabel 4. 5 Keterangan Nilai Interval.....	46
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	47
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 12 Penilaian Normalitas Data	54
Tabel 4. 13 Pengamatan Data Outliers.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Identifikasi Model Struktural.....	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Goodness of Fit	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis.....	62
Tabel 4. 17 Hasil Standardized Direct Effects and Indirect Effects	64
Tabel 4. 18 Hasil Standardized Direct Effects and Indirect Effects	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	27
Gambar 4. 1 Diagram Alur.....	52
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	80
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	90
Lampiran 4 Uji Validitas.....	91
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 6 Diagram Alur.....	94
Lampiran 7 Konveksi Diagram Alur ke Persamaan Struktural.....	95
Lampiran 8 Assessment of normality (Group number 1.....	96
Lampiran 9 Uji Outliers	97
Lampiran 10 <i>Assessment of normality (Group number 1)</i>	102
Lampiran 11 Uji <i>Goodness of Fit</i>	103
Lampiran 12 Uji Hipotesis.....	105
Lampiran 13 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung	106