

**ANALISIS PENGARUH LOKASI USAHA, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN AKSESORIS MOBIL PADA
KIOS HENS AUTO**

*ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF BUSINESS LOCATION, PRICE
PERCEPTION, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN
MEDIATION OF CAR ACCESSORIES PURCHASE DECISIONS AT HENS
AUTO SHOP*

SKRIPSI



Oleh:

TITO DENDY SAPUTRO

20180410058

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**ANALISIS PENGARUH LOKASI USAHA, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN AKSESORIS MOBIL PADA
KIOS HENS AUTO**

*ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF BUSINESS LOCATION, PRICE
PERCEPTION, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN
MEDIATION OF CAR ACCESSORIES PURCHASE DECISIONS AT HENS
AUTO SHOP*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

TITO DENDY SAPUTRO

20180410058

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI

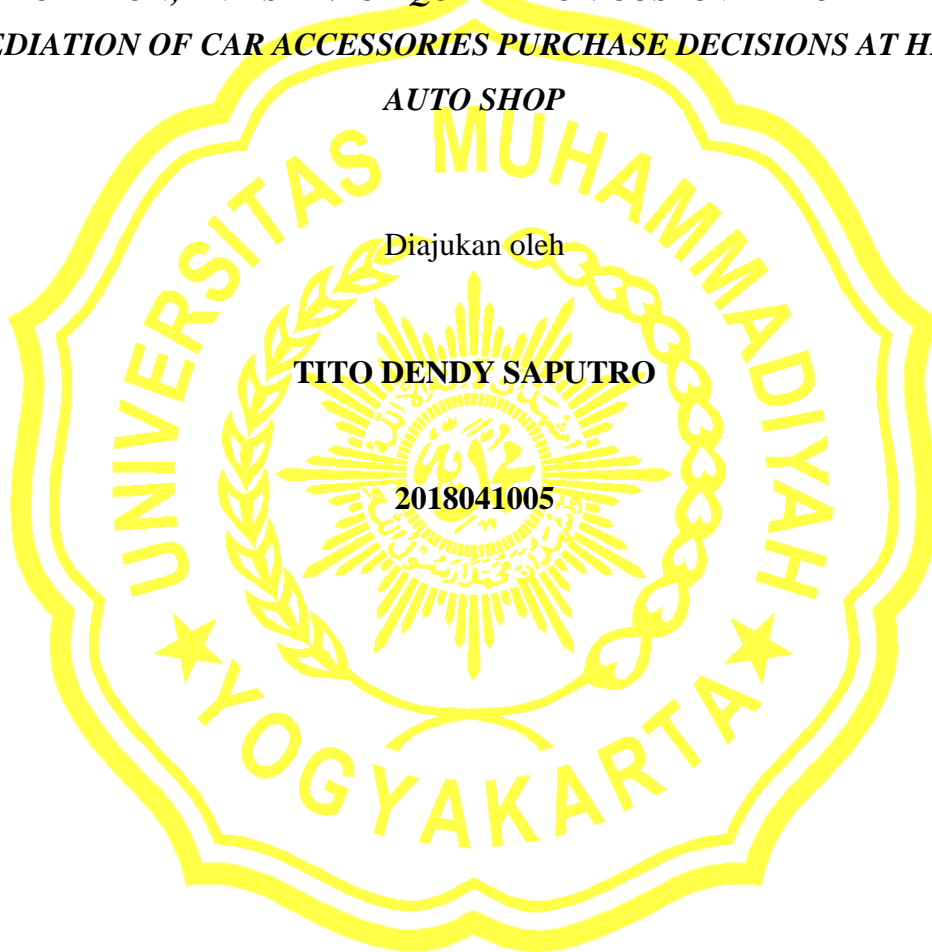
**ANALISIS PENGARUH LOKASI USAHA, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN AKSESORIS MOBIL PADA
KIOS HENS AUTO**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF BUSINESS LOCATION, PRICE
PERCEPTION, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN
MEDIATION OF CAR ACCESSORIES PURCHASE DECISIONS AT HENS
AUTO SHOP***

Diajukan oleh


TITO DENDY SAPUTRO

2018041005



Telah Disetujui Oleh

Dosen


Misbahul Anwar, SE., M.Si

NIK. 196709199202143014

Tanggal, 23 Januari 2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama: Tito Dendy Saputro

Nomor Mahasiswa: 20180410058

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Analisis Pengaruh Lokasi Usaha, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian Aksesoris Mobil pada Kios Hens Auto”** 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 dikutip 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, 23 Januari 2023



Tito Dendy Saputro

Motto

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”. (QS. Al-Insyirah Ayat 5 – 6)

“...dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputusasa dari rahmat Allah, melainkan kaum kafir. (QS Yusuf ayat 87)

Dan dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apayang kamu kerjakan. (QS Al-Hadid ayat 4)

Persembahan

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi nikmat yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan tepat pada waktunya. Penulis mempersembahkan karya ini kepada orang-orang tercinta yang selalu mendukung langkah perjuangan ini, yaitu:

1. Isnaini Nur Fajriyah kakak penulis yang selalu siap dalam membantu dalam segala hal dan selalu memberikan semangat dan doa terbaiknya kepada penulis.
2. Teman-teman BSACREW yaitu, Debritto, Adit, Henda, Norick, Yuda, Dani, Fazrin, Dimas, Ilham, Yusuf, Arul, Kenny yang telah menemani penulis mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu siap membantu dalam segala hal kepada penulis.
3. Teman-teman SMA 1 Banguntapan yaitu, Sulthan, Amri, David, Fian, Annisa, Novera, Mia yang telah menemani penulis mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu siap membantu dalam segala hal kepada penulis.
4. Teman-teman kampus yaitu, Rizal, Chandra, Karen, Bangkit, Noval, Zaidan, Erika yang telah menemani penulis mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu siap membantu dalam segala hal kepada penulis.
5. Terimakasih untuk almamater tercinta yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menuntut ilmu dan mencari pengalaman disini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan segala nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Lokasi Usaha, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian Aksesoris Mobil pada Kios Hens Auto”.

Penulis mengusulkan topik ini, berharap dapat memberikan referensi untuk pengambilan keputusan perusahaan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian lebih lanjut. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, memberikan arahan dan masukan, serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi, dan juga yang selalu memberikan semangat serta doa selama penulisan skripsi.

5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, kemudahan dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tulisan ini masih sangat kurang sempurna baik dari segi materi, penyusunan, dan tata bahasanya, oleh karena itu penulis berharap para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaannya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, termasuk penulis, khususnya yang lain.

Yogyakarta, 23 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a series of loops and a horizontal stroke at the bottom.

Tito Dendy Saputro

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
Motto.....	iii
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	vii
ABSTARCT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Keputusan Pembelian.....	10
3. Persepsi Harga.....	14
4. Loyalitas Pelanggan.....	15
5. Kualitas Pelayanan.....	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Pengembangan Hipotesis Penelitian	30
D. Model Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Objek dan Subjek Penelitian	44
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
C. Teknik Pengambilan Sampel	45
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
E. Uji Kualitas Instrumen.....	49

F. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	54
B. Subjek Penelitian.....	54
C. Pengujian Instrumen.....	56
D. Proses Analisis Data	58
E. Pengujian Hipotesis.....	67
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	79
A. Simpulan	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	81
C. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	83
Lampiran 1: Kuesioner	83
Lampiran 2 : Hasil Jawaban Responden.....	83
Lampiran 3 : Profil Responden.....	96
Lampiran 4 : Path Diagram Alur	98
Lampiran 5 : Konversi Diagram Alur Ke Dalam Persamaan Struktural	99
Lampiran 6 : Uji Validitas	99
Lampiran 7 : Uji Normalitas	100
Lampiran 8 : Uji Outlier.....	100
Lampiran 9 : Identifikasi Model Struktural	103
Lampiran 10 : Goodness Of Fit.....	103
Lampiran 11 : Hubungan Antar Variabel	105
Lampiran 12 : Mediasi.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Skala Likert	47
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 4. 1 Profil Responden	55
Tabel 4. 2 Uji Validitas	56
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Outliers	63
Tabel 4. 6 Note For Model.....	64
Tabel 4. 7 Menilai Goodness of Fit	64
Tabel 4. 8 Hubungan Antar Variabel	67
Tabel 4. 9 Standardized Indirect Effect	68
Tabel 4. 10 Standardized Indirect Effect Two Tailed Significance.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	43
Gambar 4. 1 Diagram Alur	59
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	60