

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pelanggan Leiden Coffee Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF PERCEPTION PRODUCT QUALITY, PERCEPTION SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATION
(Study on Leiden Coffee Yogyakarta Customers)***



Disusun Oleh:

ASCEND SENNDI HIMAWAN

20180410218

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

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Pelanggan Leiden Coffee Yogyakarta)**

THE INFLUENCE OF PERCEPTION PRODUCT QUALITY, PERCEPTION SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATION

(Study on Leiden Coffee Yogyakarta Customers)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

ASCEND SENNDI HIMAWAN

20180410218

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ascend Senndi Himawan

NIM : 20180410218

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Pelanggan Leiden Coffee Yogyakarta)**" 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 aka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 10 September 2023



METERAI
TEMPEL
1287AKX547724486

Ascend Senndi Himawan

MOTTO

“Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari. Tapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan lain selain mengikutimu.”

(Ibnu Qayyim Al Jauziyyah)

“Hidup adalah sebuah film. Jelaskan akhir cerita yang anda inginkan. Tetap percayai.”

(Jim Henson)

“Rahasia hidup adalaah jatuh tujuh kali dan bangun delapan kali.”

(Paulo Coelho)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk seluruh pihak yang sudah memberi semangat, dukungan dan motivasi yang tidak henti hingga skripsi ini terselesaikan.

1. Untuk kedua orang tua, yang telah memberikan segalanya dari yang nampak sampai yang tidak nampak, mereka juga yang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Kakak saya Nuzulia Rega Imaningtyas yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga skripsi ini nantinya akan berguna juga sebagai motivasi agar bisa lebih baik dan lebih giat.
3. Dosen pembimbing skripsi Ibu Hasnah Rimiati., Dra.,MSi yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Sahabat - sahabat sekelas dibangku kuliah maupun di luar kelas dari awal semester yang selalu memberikan semangat sehingga penulisan skripsi ini selesai.
5. Semua sahabat - sahabat Manajemen Angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi teman saat kuliah dan berbagi pengalaman serta ilmu pengetahuan yang berharga.
6. Biasayudyah Sekar Wangi, yang tidak pernah putus memberikan support, semangat, dukungan, doa, sampai mendengarkan keluh kesah saya, serta menenangkan saya ketika saya membutuhkan.
7. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucap serta panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan dan melimpah kemudahan, karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pelanggan Leiden Coffee Yogyakarta)” dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini ditulis dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian yang akan datang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Rizal Yaya SE., 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.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada para mahasiswa Manajemen.
3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.

4. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan semangat dan dukungan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah memberikan ilmu yang luar biasa.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 10 September 2023



Ascend Senndi Himawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu	17
C. Penurunan Hipotesis.....	29
D. Model Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Subjek dan Objek Penelitian	37

B. Jenis Data.....	37
C. Teknik Pengambilan Sampel	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	41
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	42
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	47
B. Uji Kualitas Instrumen.....	51
C. Hasil Penelitian dan Uji Hipotesis	54
D. Pengujian Hipotesis.....	69
E. Pembahasan.....	74
BAB V.....	79
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	79
A. Simpulan	79
B. Keterbatasan Penelitian	82
C. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Restoran di Yogyakarta	1
Tabel 1.2 Jumlah Produksi Kopi di Yogyakarta	2
Tabel 1.3 Jumlah Produk yang Terjual di Leiden Coffee Yogyakarta.....	6
Tabel 2.1 Telaah Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Skala Likert	39
Tabel 3.2 Indikator Variabel Independen	39
Tabel 3.3 Indikator Variabel Dependent	40
Tabel 3.4 Indikator Variabel Mediasi....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.6 Kategori Penilaian.....	54
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas Produk	55
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas Layanan	55
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Lokasi	56
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.12 Degree Of Freedom	62
Tabel 4.13 Uji Normalitas	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Bootstrap.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Outliers Pertama	65
Tabel 4.16 Hasil Eliminasi Uji Outliers	66
Tabel 4.17 Hasil Goodness Of Fit	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	69
Tabel 4.19 Standarized Direct Effect	72
Tabel 4.20 Standarized Indirect Effect	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	36
Gambar 4.1 Logo Leiden Coffee.....	48
Gambar 4.2 Diagram Alur	60
Gambar 4.3 Persamaan Struktural.....	60
Gambar 4.4 Batas Outliers.....	65
Gambar 4.5 Output Pemodelan SEM	67