

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS KUSUMA
MATARAM BANTUL**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY PERCEPTION
ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER
LOYALTY IN AHASS KUSUMA MATARAM
WORKSHOP IN BANTUL***

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



Disusun Oleh :

Ari Ramadhani

20180410199

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2022/2023

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini,

Nama : Ari Ramadhani

Nomor Mahasiswa : 20180410199

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS KUSUMA MATARAM BANTUL”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya, atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,



PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Mama dan Papa yang menjadi sumber kekuatan karena dengan dukungan dan do'a yang telah mereka berikan sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Saudara saya yang telah membantu memberikan saran dan motivasi selama proses penulisan skripsi.
3. Teman seperjuangan saya yang telah memberikan semangat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jaringan Pamella Supermarket Di Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 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. Ibu Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D 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 tuaku 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 juni 2023



Ari Ramadhani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Persepsi Kualitas Pelayanan	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Loyalitas Pelanggan	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2. Pengaruh Persepsi Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	21
3. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	22
4. Pengaruh Persepsi Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai mediasi.....	22
C. Model Penelitian.....	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24

A. Subjek dan Objek Penelitian.....	24
1. Subjek penelitian.....	24
2. Objek penelitian.....	24
B. Jenis Data	24
C. Teknik Pengambilan Sampel	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	29
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	30
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Analisis	34
1. Deskripsi Responden	34
2. Uji Kualitas Instrumen	35
3. Statistik Deskriptif.....	38
4. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	41
B. Pengujian hipotesis	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
BAB V	61
KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Keterbatasan Penelitian	62
C. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	68
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Identitas Responden	69
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan	70
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	74
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Lampiran 6. Path Diagram Alur	76
Lampiran 7. Konversi diagram Alur ke Dalam Persamaan	77

Lampiran 8. Hasil Uji Statistik Deskriptif Terhadap Kualitas Pelayanan.....	77
Lampiran 9. Hasil Uji Statistik Deskriptif Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
Lampiran 10. Hasil Uji Statistik Deskriptif Terhadap Loyalitas Pelanggan	79
Lampiran 11. Hasil Uji Normalitas	79
Lampiran 12. Identifikasi <i>Outliers</i>	81
Lampiran 13. Identifikasi Model Struktural.....	87
Lampiran 14. Penilaian Goodness Of Fit.....	87
Lampiran 15. Hubungan Antar Variabel	87
Lampiran 16. Hasil Uji Mediasi.....	88
Lampiran 17. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	88
Lampiran 18. Profil Responden.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model penelitian	23
Gambar 4. 1 Persamaan Struktural.....	42
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	43
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data AISI Januari-Desember 2022.....	3
Tabel 1. 2 Data AISI 2022	4
Tabel 2. 1 Telaah Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Indikator.....	26
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	35
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Realibilitas	38
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Outliers.....	47
Tabel 4. 10 Identifikasi Model Struktural.....	53
Tabel 4. 11 Menilai Goodness of Fit.....	53
Tabel 4. 12 Hubungan antar variabel	55
Tabel 4. 13 Pengaruh Langsung Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model).....	57
Tabel 4. 14 Pengaruh Tidak Langsung Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)	57
Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Uji Mediasi.....	58