

**PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pelanggan Toko Sakola Di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF RETAIL SERVICE QUALITY AND PERCEIVED
QUALITY CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES
(A Study on Sakola Shop Customers in Yogyakarta)***

SKRIPSI

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



Oleh :

MUHAMMAD MIFTAHUL HANIF

20170410143

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

2021

PERNYATAAN

Dengan ini, saya :

Nama : Muhammad Miftahul Hanif

Nomor Mahasiswa : 20170410143

Menyatakan bahwa bahwa skripsi dengan judul: “Pengaruh *Retail Service Quality* dan *Perceived Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Toko Sakola Di 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 maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Maret 2021



Muhammad Miftahul Hanif

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan kemudahan-Nya yang senantiasa mengiringi saya dalam proses menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini hingga titik akhir penyusunan skripsi.

Persembahan dan rasa terimakasih saya ucapkan kepada :

1. Kedua orangtua yang telah memberikan dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materiil, selalu mengingatkan kepada saya untuk tidak pernah berhenti berdoa, berusaha, serta bersyukur.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M. selaku dosen pembimbing yang tak pernah berhenti memberi masukan, bimbingan, dan menyalurkan ilmunya kepada saya dengan penuh kesabaran.
3. Teman – teman Release Photography Club, Masibu, Keluarga Visual dan *Point And Shoot* yang telah memberikan energi positif dan banyak pelajaran untuk dapat diterapkan di kehidupan saya sendiri.
4. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi dari mulai awal kuliah hingga skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kemudahan, karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Retail Service Quality* dan *Perceived Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Toko Sakola Di Yogyakarta)” dengan lancar dan baik.

Penyusunan skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu dari persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammaadiyah Yogyakarta. Skripsi ini ditulis dan disusun dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan, kualitas persepsi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan juga memberikan ide untuk pengembangan penelitian yang akan datang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dorongan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak 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. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan serta dukungan kepada para mahasiswa Manajemen.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M. selaku dosen pembimbingan skripsi, dengan penuh kesabaran dan banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar dalam Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah menularkan dan mengajarkan ilmu yang sangat banyak.
5. Berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan juga semangat kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulisan skripsi ini ditulis dengan sebaik-baiknya, akan tetapi tentu masih terdapat kekurangan di dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari seluruh pihak sangat diharapkan, dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah wawasan.

Yogyakarta, Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	16
PENDAHULUAN	16
A. Latar Belakang Penelitian	16
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan Penelitian.....	21
D. Manfaat Penelitian.....	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Landasan Teori	23
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Pengembangan Hipotesis	34
D. Model Penelitian	40
BAB III	41
METODE PENELITIAN.....	41
A. Subjek dan Objek Penelitian	41

B. Jenis Data	41
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
F. Uji Kualitas Intrumen.....	48
G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	49
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	55
B. Uji Kualitas Instrumen	61
C. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis	67
D. Pengujian Hipotesis.....	78
BAB V.....	90
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	90
A. Simpulan.....	90
B. Keterbatasan Penelitian	90
C. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Pilihan dan Skala.....	44
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Penelitian	45
Tabel 3. 3 Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Penyebaran Kuisisioner	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Retail Service Quality</i>	64
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Quality</i>	65
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	66
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	72
Tabel 4.15 <i>Degrees of Freedom (Default Model)</i>	75
Tabel 4.16 Menilai Goodness of Fit.....	76
Tabel 4.17 Pengaruh Antar Variabel.....	78
Tabel 4.18 <i>Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)</i>	81
Tabel 4.19 <i>Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Global Retail Development Indeks</i> 2019	15
Gambar 1. 2 PDB Ekonomi Kreatif 2017	18
Gambar 2. 1 Model Penelitian	40
Gambar 4. 1 Diagram Alur.....	68
Gambar 4. 2 Diagram Alur.....	69
Gambar 4. 3 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2. Tabulasi Data	100
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	130
Lampiran 4. Uji Validitas	132
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	134
Lampiran 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif	136
Lampiran 7. Model Penelitian	138
Lampiran 8. Uji Normalitas	139
Lampiran 9. Uji <i>Outliers</i>	140
Lampiran 10. <i>Degree of Freedom</i>	143
Lampiran 11. <i>Goodness of Fit</i>	143
Lampiran 12. Uji Hipotesis	144
Lampiran 13. Uji Mediasi	145
Lampiran 14. Uji Turnitin	148