

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Konsumen Couvee Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF PERCEPTIONS SERVICE QUALITY, PRICE
PERCEPTION AND BRAND IMAGE ON CONSUMER LOYALTY WITH
CONSUMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE
(Study on Yogyakarta Couvee Consumers)***



Disusun Oleh:

DIVA RESWATI PRAMESDILA

20200410071

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

2023

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Konsumen Couvee Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF PERCEPTIONS SERVICE QUALITY, PRICE
PERCEPTION AND BRAND IMAGE ON CONSUMER LOYALTY WITH
CONSUMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE
(Study on Yogyakarta Couvee Consumers)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

DIVA RESWATI PRAMESDILA

20200410071

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Diva Reswati Pramesdila

NIM : 20200410071

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul: **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Konsumen Couvee 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 serta 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, 21 Oktober 2023



Divi Reswati Pramesdila

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkah, karunia dan ridho-Nya sehingga saya bisa menjadi pribadi yang mampu berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Atas segala kemudahan dan kelancaran yang telah Engkau berikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal menuju masa depan saya dalam meraih cita-cita. Terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta Yudi Handoko dan Ibunda tercinta Sulastri yang telah senantiasa memberikan doa dan dukungannya berupa semangat serta materi yang tak terhitung nilainya. Hasil penelitian ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya terkasih yang senantiasa mendukung, mendoakan dan memberikan semangat tanpa henti kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada adik saya tercinta, Cecilia Rizky Setyowati yang selalu mendukung dan mendoakan agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada kakek dan nenek saya, yang telah memberikan dukungan serta doa agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Ibu Siti Aminah dan Bapak Yudi Anggoro yang saya anggap sebagai orang tua kedua karena telah membersamai saya dari awal masuk kuliah sampai saat ini dan selalu mendukung serta mendoakan agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Kepada yang terkasih Arfan Wibawa, Oryza, Susi, Andini, Niko, Anasta, Elvi, Anik, Hafida dan teman-teman yang selalu memberikan semangat serta perhatian untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada keluarga besar BEM KM UMY 2020/2021 khususnya Kementerian Sosial Masyarakat yang telah mendukung, mendoakan dan kebersamai penulis dalam menahkodai SOSMA BEM KM UMY 2020/2021 selama satu periode.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Terakhir kepada diri saya sendiri Diva Reswati Pramesdila, terima kasih sudah bertahan, berani melangkah, berani mengambil keputusan dan sudah berjuang sampai di titik ini merupakan sebuah pencapaian yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan, karunia dan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi pada Konsumen Couvee Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap *study* tentang perkembangan bisnis *coffee shop* di Yogyakarta.

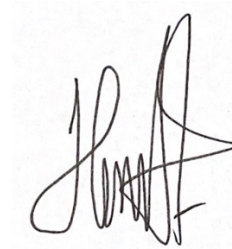
Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak 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. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan penulis menyelesaikan studi.

3. Ibu Dra.Hasnah Rimiati.M.Si, Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. dan Bapak Sutrisno Wibowo,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing serta Dosen Penguji yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat di dalam skripsi ini. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima kritik, saran dan opini yang dapat membangun untuk skripsi ini agar dapat mengembangkan kemampuan penulis serta pengembangan topik penelitian ini bagi peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 21 Oktober 2023



Divas Reswati Pramesdila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA^{ggf}	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Perilaku Konsumen	9
2. Persepsi Kualitas Layanan	9
3. Persepsi Harga	12
4. Citra Merek	13
5. Loyalitas Konsumen	14
6. Kepuasan Konsumen	15
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Pengembangan Hipotesis	23
D. Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan Penelitian	33
B. Objek dan Subjek Penelitian	33
C. Jenis Data	33
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35

F. Definisi Operasional Variabel.....	35
G. Teknik Pengukuran Data.....	37
H. Uji Kualitas Instrumen.....	38
I. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	44
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	45
B. Uji Kualitas Instrumen.....	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas.....	50
C. Analisis Deskriptif.....	51
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	54
E. Pengujian Hipotesis.....	64
1. Uji Hipotesis Langsung.....	64
2. Uji Hipotesis Tidak Langsung.....	69
F. Pembahasan.....	71
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	71
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
3. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
4. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	73
5. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	74
6. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen.....	75
7. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen.....	76
8. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.....	76
9. Kepuasan Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi.....	77
10. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi.....	78
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	80

A. Simpulan.....	80
B. Keterbatasan Penelitian.....	82
C. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	48
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 7 Interpretasi Kelas Interval	51
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Layanan	52
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga	52
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek	53
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	53
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 14 Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i>	59
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	59
Tabel 4. 16 <i>Degree of Freedom</i>	62
Tabel 4. 17 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis Langsung	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Tidak Langsung.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	31
Gambar 4. 1 Diagram Alir	55
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	92
Lampiran 3. Karakteristik Demografi.....	107
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	108
Lampiran 5. Hasil Analisis Statistik.....	110