

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI NILAI
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Pelanggan Mc Donald's di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY AND
PERCEPTIONS OF VALUE ON LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE***

(Study of Mc Donald's Customers in the Special Region of Yogyakarta)



Disusun Oleh:

NIKEN YULIA TRISWARI

20200410233

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Niken Yulia Triswari

NIM : 20200410233

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Pelanggan Mc Donald’s di Daerah Istimewa 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 diacuan dalam naskah ini disebutkan dalam kutipan dan daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 5 Maret 2024


METERAI
TEMPEL
FEEALX059832000
Niken Yulia Triswari

PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah melimpahkan berkah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Alhamdulillah, skripsi ini telah terselesaikan dengan tepat waktu. Penulis ingin mengungkapkan beberapa ucapan terimakasih dan mempersembahkan hasil penelitian ini kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, baik dari segi materi, moral ataupun spiritual. Ungkapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

Persembahan ini disampaikan dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Ibuku, Ibu Esti Rahayu, terimakasih ibu. Berkatmu doamu selalu membantu dalam setiap langkah kuliahku. Terimakasih atas dukungan yang telah diberikan kepada anak perempuan cantik satu-satunya. Terimakasih atas segalanya, terimakasih karena aku telah terlahir dari rahimmu.
2. Bapak Harsono. Terimakasih atas semua keringat yang kau berikan pada keluarga terutama untuk anak mu ini. Aku bangga menjadi anakmu, karena satu-satunya lelaki yang mau berjuang matimatian pulang sore bahkan malam hanya demi anaknya. Terimakasih atas segalanya yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT penulis ucapkan, karena rahmat serta karunianya penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Studi Pada Pekanggan Mc Donald’s di Daerah Istimewa Yogyakarta.”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan kontribusi kepada organisasi dalam pengambilan keputusan tentang kepuasan pelanggan, serta memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca dan peneliti di masa depan. Dalam penelitian ini tidak terlepas atas dukungan dan semangat oleh beberapa pihak. Oleh sebab itu penulis ingin berterima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., 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 kepala program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama proses menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama

proses penulisan skripsi ini.

4. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah memberikan ilmu yang luar biasa.
5. Ayah, Ibu, dan Kakak saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
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.

Penulisan skripsi ini ditulis dengan sebaik-baiknya, namun tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat berarti bagi penulis. Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan ilmu tambahan bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 5 Maret 2024



Niken Yulia Triswari

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI Error! Bookmark not defined.	
PERNYATAANError! Bookmark not defined.	
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Pengembangan Hipotesis	30
D. Model Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Objek dan Subjek Penelitian	37

B. Jenis Data	37
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	54
B. Uji Kualitas Instrumen.....	58
C. Statistik Deskriptif.....	60
D. Hasil Analisis Data	66
E. Pengujian Hipotesis	78
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	84
2. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pelanggan	85
3. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	86
4. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pelanggan.....	88
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	89
6. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	90
7. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	92
BAB V	94
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN.....	94
A. Simpulan.....	94
B. Keterbatasan Penelitian	96
C. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Restoran Cepat Saji Favorit Anak Muda	5
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Skala Likert	40
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Bebas	41
Tabel 3. 3 Indikator Variabel Terikat.....	43
Tabel 3. 4 Variabel Intervening	44
Tabel 4. 1 Profil Responden	56
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	59
Tabel 4. 3 Interpretasi Kelas Interval	60
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Layanan.....	61
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Nilai	62
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Outliers.....	71
Tabel 4. 10 <i>Notes For Model</i>	75
Tabel 4. 11 Menilai Goodness of Fit.....	76
Tabel 4. 12 Hubungan Antar Variabel	79
Tabel 4. 13 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)	82
Tabel 4. 14 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Restoran Cepat Saji Yang Memberikan Layanan Terbaik Menurut Warga Indonesia	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	35
Gambar 4. 1 Diagram Alur.....	67
Gambar 4. 2 Persamaan <i>Full Model</i> Struktural.....	68