

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN

(Studi pada pelanggan Fore Coffee Kaliurang)

THE EFFECT OF PERCEIVED SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY

(Study on customer Fore Coffee Kaliurang)



Disusun oleh:

ADELA JOVANI NADA

20200410193

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Adela Jovani Nada

NIM : 20200410193

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN (Studi pada pelanggan Fore Coffee Kaliurang)**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Maret 2024



Adela Jovani Nada

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT dan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas Karunia-Nya yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Papi tercinta, Bapak Walidi yang sedang berjuang melawan sakitnya, terima kasih sudah senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, dan kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga papi cepat sehat dan selalu bahagia.

Mama tercinta, Ibu Sri Wantini terima kasih selalu melangitkan doa-doa baik, tidak pernah lelah memberikan semangat kepada penulis, dan menjadikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kakak tercinta Mas Oki dan Mba Opi serta Savana ponakan tersayang, terimakasih atas doa dan dukungannya selalu kepada penulis. Semoga penulis bisa segera membanggakan papi dan mama beserta keluarga. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan *Perceived Value* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada konsumen Fore Coffee Kaliurang)”. 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 masukan bagi perusahaan untuk mempengaruhi dalam pengambilan keputusan perusahaan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

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

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D. Ak.CA. yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ketua Program Studi Manajemen, Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

3. Ibu Retno Widowati PA, S.E., M.Si., Ph. D. selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberika dukungan dan ilmunya kepada penulis selama menempuh studi.
5. Sahabat dan teman-teman (Ajeng, Inka, Hulwa, Pinkan, Monnyk, Reni, Annisa, Marjan, Mia) yang telah memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 26 Maret 2024



Adela Jovani Nada

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Pengembangan Hipotesis.....	26
D. Model Penelitian.....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	32
B. Jenis Data.....	32
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	33

D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
F. Skala Likert	38
G. Uji Kualitas Instrumen	39
H. Teknik Analisis dan Teknik Analisis Data	40
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	45
B. Uji Kualitas Instrumen	49
C. Statistik Deskriptif	52
D. Hasil Penelitian	55
E. Pengujian Hipotesis	66
F. Pembahasan	71
BAB V	76
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	76
A. Simpulan	76
B. Keterbatasan Penelitian	77
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Bebas	35
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Mediasi	37
Tabel 3. 3 Indikator Variabel Terikat	38
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	38
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Profesi	47
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (KP).....	52
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Perceived Value (PV)	53
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (KK).....	54
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (LK).....	54
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Data.....	57
Tabel 4. 13 Mahalanobis	59
Tabel 4. 14 Perhitungan degress of freedom	63
Tabel 4. 15 Menilai goodness of fit.....	64
Tabel 4. 16 Hubungan Antar Variabel.....	67
Tabel 4. 17 Standardized Direct Effect.....	70
Tabel 4. 18 Standardized Indirect Effect.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top Kedai Kopi Lokal di Indonesia Tahun 2023	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	30
Gambar 4.1 Diagram Jalur 1	56
Gambar 4.2 Persamaan Struktural 1	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	83
Lampiran 2 DATA RESPONDEN	80
Lampiran 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN	88
Lampiran 4 UJI VALIDITAS	88
Lampiran 5 UJI RELIABILITAS	90
Lampiran 6 UJI DESKRIPTIF	91
Lampiran 7 DIAGRAM JALUR	92
Lampiran 8 MODEL PENELITIAN STRUKTURAL	92
Lampiran 9 UJI NORMALITAS	92
Lampiran 10 UJI MAHALANOBIS	93
Lampiran 11 DEGREE OF FREEDOM	96
Lampiran 12 GOODNESS OF FIT	96
Lampiran 13 UJI HIPOTESIS	96
Lampiran 14 DIRECT EFFECT DAN INDIRECT EFFECT	97