

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG**

(Studi pada konsumen klinik Msglow)

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY PERCEPTION AND SERVICE QUALITY
PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION AND INTEREST IN REPURCHASING***

(Study on consumers of clinic Msglow)



DISUSUN OLEH:

MONNYKAWATI

20200410175

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Monnykawati

Nomor Mahasiswa : 20200410175

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG (Studi pada konsumen klinik Msglow)**” 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 orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,



Monnykawati

PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Meski dihadapi dengan beberapa kesulitan tetapi saya dapat melewati kesulitan itu dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya papa Suksmono Hadi dan mama Lany Rimawati. Terima kasih saya ucapkan karena selalu mendoakan, menjadi penyemangat, memberi kasih sayang dan selalu sabar dalam setiap hidup saya. Skripsi ini menjadi bukti kecil penghargaan saya untuk kalian. Semoga saya selalu bisa menjadi sumber kebahagiaan dan kebanggan kalian. *I love You.*
2. Kedua adik saya Adam Affendi dan Meilianawati. Terima Kasih telah hadir di hidup saya dengan selalu peduli, mendengar cerita dan mewarnai hari-hari dengan candaan dan tawa kalian. Saya senang menjadi kakak kalian. Semoga skripsi ini dapat menjadi bukti bahwa dengan semangat dan usaha, apa yang kita capai akan berhasil.
3. Kepada sahabat saya dari Mts hingga sekarang Inas, saya ucapkan banyak terima kasih karena selalu ada, menemani saya di hari-hari sedih maupun senang, mendengar semua cerita, memberikan saran, yang selalu dengan senang hati membantu dan mengerti, selalu mendukung dan saling menguatkan. Terima kasih sahabat Terbaik.

4. Kepada para sahabat sore dan sabel. Terima kasih telah menemani saya sejak di pondok hingga sekarang dan selalu ada di samping saya di saat senang maupun sedih. Terima kasih atas cinta dan dukungan yang tulus, selalu menjadi pendengar yang baik, yang memberikan arti selama perjalanan hidupku. Semoga kita selalu menjadi sahabat yang menjadi sumber kebahagiaan.
5. Kepada sahabat Citung, Pinkan dan jojo, terima kasih atas dukungan, penyemangat dan semangat juang yang kita lewati bersama berhasil melewati masa kuliah dan kehidupan yang penuh tantangan dengan tawa dan candaan bersama. Semoga di masa depan kita tetap terus menjadi sahabat citung.
6. Kepada grup NCT kesayangan. Terima kasih atas karya musik kalian yang luar biasa. Di momen sulit ini lagu dan konten kalian memberikan saya warna semangat dan kekuatan. Terima kasih telah menjadi teman setia di setiap harinya saat menyelesaikan tugas-tugas ini. Terlebih kepada Mark Lee, terima kasih telah menjadi sosok yang menjadi sumber inspirasi dan motivasi dalam hal kerja keras, bersyukur dan ambisi saya selama perjalanan skripsi ini.
7. Kepada Sabebe. Terima kasih telah menjadi teman baik di perkuliahan ini. Terima kasih atas momen perjalanan menjadi mahasiswa yang berharga, seru dan lucu. Semoga kita masih terus bersama di masa mendatang.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan Rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi kualitas produk dan Persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang (studi pada konsumen klinik Msglow).” 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 dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesain skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih 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 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 skripsi ini.
3. Ibu Retno Widowati PA, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi.

4. Bapak dan Ibu dosen dan seluruh karyawan Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan ilmunya kepada penulis selama menempuh studi.
5. Sahabat dan teman-teman yang memberikan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

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

Yogyakarta,



Monnykawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
A. Landasan Teori	6
a. Persepsi Kualitas	6
b. Persepsi Kualitas Produk	6
c. Persepsi Kualitas Layanan	7
d. Kepuasan Konsumen	7
e. Minat Beli Ulang	8
B. Penelitian Terdahulu	9
C. Pengembangan Hipotesis	28
D. Model Penelitian	32
BAB III	29

METODE PENELITIAN	29
A. Objek dan Subjek Penelitian	29
1. Objek penelitian	29
2. Subjek Penelitian	29
B. Jenis Data	29
C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
F. Uji Kualitas Instrumen	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	43
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
B. Subjek Penelitian	38
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data	51
D. Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	54
D. Pembahasan	75
BAB V	82
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	82
A. Simpulan	82
B. Keterbatasan Penelitian	83
C. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penghargaan Msglow	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data	38
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan usia	49
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Profesi	50
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan penghasilan	50
Tabel 4. 6 Uji Validitas	51
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (KP).....	55
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	56
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	58
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Data.....	61
Tabel 4. 13 Mahalanobis	63
Tabel 4. 14 Perhitungan degrees of freedom.....	67
Tabel 4. 15 Goodness of fit.....	68
Tabel 4. 16 Hubungan antar variabel.....	70
Tabel 4. 17 Standardized Direct Effect.....	74
Tabel 4. 18 Standardized Indirect Effects	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	32
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	60
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 2 Data Tabulasi Responden	94
Lampiran 3 Profil Responden	101
Lampiran 4 Uji Validitas	101
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	81
Lampiran 6 Analisis Deskriptif	82
Lampiran 7 Diagram Jalur	83
Lampiran 8 Persamaan Struktural	83
Lampiran 9 Uji Normalitas Data	84
Lampiran 10 Mahalanobis	86
Lampiran 11 Identifikasi Model	92
Lampiran 12 Goodness of fit	93
Lampiran 13 Pengaruh Langsung	93
Lampiran 14 Pengaruh Tidak Langsung	96