

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Nasabah Tahapan Xpresi Bank Central Asia)

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY PERCEPTION AND SERVICE
QUALITY PERCEPTION ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH
CUSTOMER SATISFACTION***

(Study on Bank Central Asia Tahapan Xpresi Customers)



Disusun Oleh:

Satrio Oktavianto

20200410066

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Satrio Oktavianto

Nomor Mahasiswa : 20200410066

Prodi/Fakultas : Manajemen/Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Nasabah Tahapan Xpresi Bank Central Asia)” 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, 10 Mei 2024



Satrio Oktavianto

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan lancar. Saya persembahkan skripsi ini untuk seluruh pihak yang telah memberikan do'a, semangat dan motivasi yang tiada henti sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.

1. Ibu saya Hj. Ermawani, S. Pd. ING. Dan Ayah saya AKP H. Suroso, yang telah memberikan do'a, arahan, perhatian dan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Kedua saudara kandung saya, Tiara Damayanti, M.Pd dan Adhitya Prasetyo, S.Ikom yang telah memberikan do'a, perhatian dan semangat kepada penulis.
3. Sahabat saya Siti Nurjanah, Rizal Aryarespati, Hani Dwi Prakoso, Hanif Dwi Prabowo yang selalu memberi doa dan semangat kepada penulis.
4. Teman kuliah saya Akbar Maulana, Luthfian Nur Rakhim, Anggito Wibisono yang selalu memberi semangat kepada penulis.
5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, do'a, dukungan, semangat dan hal-hal positif lainnya, sehingga dapat membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini dengan lancar.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tahapan Xpresi Bank Central Asia)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.p., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
5. 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.

6. Sahabat dan teman-teman yang memberi semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua amal baik mereka diterima Allah SWT dan dicatat sebagai amalan yang terbaik, Aamiin. Harapan peneliti mudah-mudahan apa yang terkandung di dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 10 Mei 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Satrio Oktavianto', written in a cursive style.

Satrio Oktavianto

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
KAJIAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Terdahulu	10
C. Pengembangan Hipotesis	17
D. Model Penelitian	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
A. Objek dan Subjek Penelitian	24
B. Jenis Data	24
C. Teknik Pengambilan Sampel	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27

F. Uji Kualitas Instrumen	28
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	29
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	35
B. Uji Kualitas Instrumen	39
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	42
D. Pembahasan	67
BAB V	76
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	76
A. Simpulan	76
B. Keterbatasan Penelitian	77
C. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82
Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian	82
Lampiran 2: Tabulasi Data Responden	89
Lampiran 3: Karakteristik Responden	100
Lampiran 4: Uji Validitas	101
Lampiran 5: Uji Reliabilitas	102
Lampiran 6: Uji Deskriptif	103
Lampiran 7: Model Penelitian Stuktural	105
Lampiran 8: Uji Normalitas	106
Lampiran 9: Uji Outlier	107
Lampiran 10: Degre Of Freedom	110
Lampiran 11: Goodnes Of Fit	110

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Relevansi Penelitian	10
Tabel 3. 1 skala likert.....	26
Tabel 3. 2 indikator variabel penelitian	27
Tabel 3. 3 Kategori Jawaban Responden.....	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden -----	37
Tabel 4. 2 Usia Responden-----	37
Tabel 4. 3 Status Pekerjaan Responden -----	38
Tabel 4. 4 Jenis Pekerjaan Responden-----	38
Tabel 4. 5 Lama Menjadi Nasabah tahapan Xpresi BCA -----	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas-----	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas -----	42
Tabel 4. 8 Kategori Jawaban Responden-----	43
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas Produk -----	44
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas Pelayanan -----	45
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan-----	46
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan-----	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas -----	50
Tabel 4. 14 Hasil Penujian Outliers -----	53
Tabel 4. 15 Identifikasi Model Struktural -----	57
Tabel 4. 16 Menilai Goodness of Fit-----	57

Tabel 4. 17 Hasil RMSEA	58
Tabel 4. 18 Hasil GFI	58
Tabel 4. 19 Hasil AGFI	59
Tabel 4. 20 Hasil CMIN/DF	60
Tabel 4. 21 Hasil TLI	60
Tabel 4. 22 Hasil CFI	61
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Hipotesis	62
Tabel 4. 24 Pengaruh Langsung	65
Tabel 4. 25 Pengaruh Tidak Langsung	65

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Diagram perbandingan pengguna produk.....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	23
Gambar 4. 1 Diagram Alur	49
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	49
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahanobis Distance.....	52