

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Jasa Maskapai Citilink di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED PRICE AND
CUSTOMER SATISFACTION TOWARD CUSTOMER LOYALTY
(Study of Citilink Airline Service Customers in Yogyakarta)***

SKRIPSI

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

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

TEJO PRASTIYO

20140410008

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Tejo Prastiyo

Nomor Mahasiswa : 20140410008

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Maskapai Citilink di 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 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 Agustus 2020

Materai, 6.000,-



Tejo Prastiyo

MOTTO

*“ALLAH TIDAK MEMBEBANI SESEORANG MELAINKAN SESUAI DENGAN
KESANGGUPANNYA”*

(Q.S AL-BAQARAH 286)

*“MENIKMATI PROSES KARENA HASIL
TIDAK AKAN MENGHIANATI PROSES”*

*“SUKSES PASTI DATANG PADA MEREKA YANG MASIH
MENCOBA, MESKI PERNAH BERBUAT SALAH
MEREKA YANG TAK PERNAH MENYERAH KARENA
SEMANGAT MASIH ADA”*

PERSEMBAHAN

Karya tulis skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga yang berjasa didalam hidup penulis.
2. Sahabat-sahabat penulis yang selalu menemani dan mendukung penulis.
3. Dosen pembimbing skripsi yang senantiasa selalu sabar dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
4. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan pembuatan laporan penelitian skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan Jasa Maskapai Citilink di Yogyakarta)”

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini penulis telah berupaya sebaik-baiknya, akan tetapi dikarenakan keterbatasan penulis, maka penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam karya tulis skripsi ini, baik dalam susunan kata, kalimat maupun sistematika pembahasan yang terdapat pada skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Selayaknya sebuah penelitian, pasti selalu ada perkembangan dan modifikasi yang terus berubah di tiap waktunya, maka karya tulis skripsi ini juga membutuhkan pengembangan apabila sekiranya terdapat hal-hal baru yang layak untuk ditambahkan.

Terwujudnya skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Rizal Yaya, Ph.D., M.Sc., AK., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dalam membimbing penulis.

4. Segenap Dosen Pengajar di Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Staff Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Staff Laboratorium Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Seluruh rekan mahasiswa/i Program Studi Manajemen 2014, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu mendukung selama masa perkuliahan maupun proses pembuatan skripsi berlangsung.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu kepada para pembaca. Semoga Allah SWT selalu memberikan ridho-Nya kepada kita semua, Amin ya Rabbal'alam.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 21 Agustus 2020

Penulis



Tejo Prastiyo

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| INTISARI..... | Error! Bookmark not defined. |
| <i>ABSTRACT</i> | Error! Bookmark not defined. |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| BAB I PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Rumusan Masalah Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| C. Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| D. Manfaat Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| A. Landasan Teori | Error! Bookmark not defined. |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |
| C. Hipotesis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| D. Model Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| A. Objek dan Subyek Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Jenis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| C. Teknik Pengambilan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| F. Uji Kualitas Instrumen dan Data..... | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| G. Metode Analisis | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Gambaran Umum Objek dan Responden Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| B. Uji Kualitas Instrumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| C. Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| D. Pembahasan | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V SIMPULAN, SARAN_DAN KETERBATASAN PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Simpulan | Error! Bookmark not defined. |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| C. Saran | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--------|--|
| 1. 1. | Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Utama (Orang)..... 1 |
| 1. 2. | Top Brand Kategori Transportasi Udara 2 |
| 2. 1. | Penelitian Terdahulu 18 |
| 3. 1. | Skala Pengukuran 31 |
| 3. 5. | Definisi Variabel Penelitian 32 |
| 4. 1. | Klasifikasi Data Responden 42 |
| 4. 2. | <i>Running</i> Pertama Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 47 |
| 4. 3. | <i>Running</i> Kedua Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 50 |
| 4. 4. | Perhitungan <i>Degrees of Freedom</i> 55 |
| 4. 5. | Penilaian Uji Normalitas 56 |
| 4. 6. | Pengamatan Data <i>Outliers</i> 57 |
| 4. 7. | <i>Goodness of Fit Index</i> 59 |
| 4. 8. | Hasil <i>Output Regression Weights</i> 60 |
| 4. 9. | Hasil Uji Hipotesis 61 |
| 4. 10. | Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung 65 |
| 4. 11. | Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| 2. 1. Model Penelitian..... | 28 |
| 4. 1. Pemodelan <i>Structural Equation Modelling</i> | 53 |

