

**ANALISIS PENGARUH *CORE QUALITY*, *RELATIONAL QUALITY* DAN
PERCEIVED VALUE TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA SALON JHONNY ANDREAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh
RADEN JULIARTI NURUL
20010410147

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2005**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *CORE QUALITY*, *RELATIONAL QUALITY* DAN
PERCEIVED VALUE TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA SALON JHONNY ANDREAN DI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

RADEN JULIARTI NURUL
20010410147

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Munjiati Munawaroh, SE, M.Si
NIK: 143016

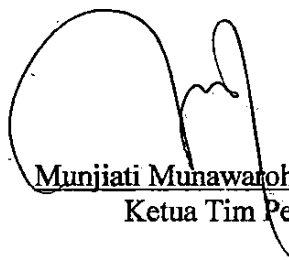
Tanggal.....

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH *CORE QUALITY*, *RELATIONAL QUALITY* DAN
PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION
PADA SALON JHONNY ANDREAN YOGYAKARTA

Diajukan oleh

RADEN JULIARTI NURUL
20010410147

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 19 Mei 2005
Yang terdiri dari



Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji




Drs. Wihandaru, M.Si.
Anggota Tim Penguji



Siti Dyah Handayani, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Wisbanul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014



1875
1876
1877
1878
1879
1880
1881
1882
1883
1884
1885
1886
1887
1888
1889
1890
1891
1892
1893
1894
1895
1896
1897
1898
1899
1900

1901
1902
1903
1904
1905
1906
1907
1908
1909
1910
1911
1912
1913
1914
1915
1916
1917
1918
1919
1920
1921
1922
1923
1924
1925
1926
1927
1928
1929
1930
1931
1932
1933
1934
1935
1936
1937
1938
1939
1940
1941
1942
1943
1944
1945
1946
1947
1948
1949
1950
1951
1952
1953
1954
1955
1956
1957
1958
1959
1960
1961
1962
1963
1964
1965
1966
1967
1968
1969
1970
1971
1972
1973
1974
1975
1976
1977
1978
1979
1980
1981
1982
1983
1984
1985
1986
1987
1988
1989
1990
1991
1992
1993
1994
1995
1996
1997
1998
1999
2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025

2026
2027
2028
2029
2030
2031
2032
2033
2034
2035
2036
2037
2038
2039
2040
2041
2042
2043
2044
2045
2046
2047
2048
2049
2050
2051
2052
2053
2054
2055
2056
2057
2058
2059
2060
2061
2062
2063
2064
2065
2066
2067
2068
2069
2070
2071
2072
2073
2074
2075
2076
2077
2078
2079
2080
2081
2082
2083
2084
2085
2086
2087
2088
2089
2090
2091
2092
2093
2094
2095
2096
2097
2098
2099
2100

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

" Kesabaran yang sejati adalah ketika kamu memaafkan seseorang yang bersikap sangat buruk terhadapmu dan menentangmu, sementara kamu mempunyai kemampuan untuk membalas dendam kepadanya."

(Al Hadist)

" Demi masa. Sesungguhnya manusia itu berada dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan melakukan amal shaleh. Dan selalu mengingatkan dengan kebenaran dan selalu mengingatkan dengan kesabaran."

(QS. Al 'Asr)

**SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK:
KEDUA ORANG TUA KU TERCINTA
SUAMI DAN ANAKKU TERCINTA
ADIK-ADIKKU TERSAYANG**

.....

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya dan usaha yang sungguh-sungguh, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: **ANALISIS PENGARUH *CORE QUALITY*, *RELATIONAL QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA SALON JHONNY ANDREAN DI YOGYAKARTA.**

Penulis menyadari masih banyak kekurangan, untuk itu dimohon kritik dan saran yang membangun semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang positif. Disampaikan terimakasih yang tulus dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini.

1. Bapak Dr. Khoiruddin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Ika Nurul Qamari, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingannya selama ini.
4. Ibu Munjiati Munawaroh, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini

5. Pihak manajemen salon Jhonny Andean Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak R. Ade Yahya dan Ibu Alis Rosita selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa, cinta serta kasih sayang tanpa batas.
7. Suamiku tercinta Akmaluddin SE yang telah mencurahkan waktu dan fikirannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan memberikan imbalan yang melimpah kepada kalian semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Mei 2005

Penulis

Raden Juliarti Nurul

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| INTISARI | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Batasan Masalah | 5 |
| C. Rumusan Penelitian | 6 |
| D. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Kerangka Teori | 8 |
| 1. Kualitas Jasa | 8 |
| 2. <i>Core Quality</i> | 12 |
| 3. <i>Relational Quality</i> | 14 |
| 4. <i>Perceived Value</i> | 16 |
| 5. Kepuasan Konsumen | 19 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu | 22 |
| C. Hipotesis | 23 |
| D. Model Penelitian | 23 |
| BAB III METODA PENELITIAN | 25 |
| A. Obyek Penelitian | 25 |
| B. Teknik Pengambilan Sampel | 25 |

| | |
|---|-----------|
| C. Jenis Data | 26 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 27 |
| F. Uji Kualitas Data | 29 |
| 1. Uji Validitas | 29 |
| 2. Uji Reliabilitas | 30 |
| G. Uji Hipotesis dan Analisis Data | 30 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 32 |
| A. Subyek Penelitian | 32 |
| B. Uji Kevalidan Data | 33 |
| 1. Uji Validitas | 33 |
| 2. Uji Reliabilitas | 35 |
| C. Uji Hipotesis | 35 |
| D. Pembahasan | 39 |
| BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN... | 41 |
| A. Simpulan | 41 |
| B. Saran | 42 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 42 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden | 32 |
| Tabel 4.2 | Hasil Uji Validitas | 34 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Reliabilitas | 35 |
| Tabel 4.4 | Hasil Regresi Linier Berganda Variabel <i>Core Quality</i> , <i>Relational Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 36 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Dasar Penelitian

24