

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA RITEL BIOSKOP CINEMA XXI YOGYAKARTA
(Studi Kasus Masyarakat Kota Yogyakarta)**

***THE EFFECTS OF PERCEIVED SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE AT CINEMA XXI YOGYAKARTA'S RETAIL
(Case Study of Yogyakarta's Society)***

SKRIPSI

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



Oleh

Fathoni Rahmat Dhani

20150410268

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

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fathoni Rahmat Dhani

Nomor Mahasiswa : 20150410268

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RITEL BIOSKOP CINEMA XXI YOGYAKARTA (Studi Kasus Masyarakat Kota 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 dikutip 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, 30 Oktober 2020



Fathoni Rahmat Dhani

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan banyaknya segala rintangan dan kesulitan, maka pada akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Atas jalan hidup dalam dekapan Allah SWT yang ditempuh dengan dengan nafas perjuangan manusia, atas kehendak dan Ridho serta Cinta-Nya, saya diberi kesempatan untuk bisa menuliskan catatan akhir ilmiah kuliah ini. Dengan keikhlasan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Sugeng Hariyanta, Ibu Suparwati, ingin mengungkapkan rasa terima kasih atas doa, dukungan semangat dan kasih sayang yang tidak putus-putusnya hingga saat ini.
2. Keluarga besar dan teman-teman terdekat saya yang tidak bisa saya ucapkan satu per satu, orang tercinta yang tak pernah lelah untuk selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasi serta do'a kepada penulis selama ini, sehingga penulis selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RITEL BIOSKOP CINEMA XXI YOGYAKARTA (Studi Kasus Masyarakat Kota Yogyakarta)” ini dengan baik. Tidak lupa juga sholawat serta salam penulis hanturkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW., yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah ke zaman islamiyah seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari segala do’a, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak dan ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Sebagai kata akhir Penulisan Ini sadar bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan jauh dari kata sempurna ,sehingga penulisan ini butuh kritik dan saran untuk membangun demi kesempurnaan skripsi ini

Yogyakarta. 30 Oktober 2020



Fathoni Rahmat Dhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
A. Persepsi Kualitas Layanan.....	8
B. Kepuasan Pelanggan.....	10
C. Loyalitas Pelanggan.....	12
D. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
E. Hipotesis Penelitian.....	19
F. Model Penelitian.....	23

BAB III	METODE PENELITIAN.....	25
	A. Objek dan Subjek Penelitian.....	25
	B. Jenis Data	25
	C. Teknik Pengambilan Sampel	26
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
	F. Uji Kualitas Instrumen	30
	G. Analisis data dan uji hipotesis	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
	A. Objek dan Subjek Penelitian.....	37
	B. Uji Kualitas Instrumen	40
	C. Analisis Data dan Uji Hipotesis	44
	D. Pembahasan	59
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	64
	A. Simpulan	64
	B. Saran.....	64
	DAFTAR PUSTAKA.....	67
	LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penghargaan yang dicapai oleh Cinema XXI tahun 2017 – 2019	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Variabel Penelitian	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas	40
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Outliers	49
Tabel 4.10 Notes For Model Notes For Model (Default model) Computation of degrees of freedom (Default model).....	52
Tabel 4.11 Menilai Goodness of Fit	53
Tabel 4.12 Hubungan antar variable.....	55
Tabel 4.13 Standardized Direc Effects (Group number 1 – Deafult model)	58
Tabel 4.14 Standardized Indirect Effect (Group number 1 – Default model) ...	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	23
Gambar 4.1 Diagram alur	45
Gambar 4.2 Persamaan Struktural	45
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	70
Lampiran 2. Uji Karakteristik Responden	74
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian	75
Lampiran 4. Statistik Deskriptif	77
Lampiran 5. Model Penelitian	79
Lampiran 6. Uji Validitas	80
Lampiran 7. Uji Reliabilitas	81
Lampiran 8. Uji Normalitas	82
Lampiran 9. Uji Outlier	83
Lampiran 10. <i>Degree of Freedom</i>	86
Lampiran 11. Model Fit	86
Lampiran 12. Uji Hipotesis.....	87