

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL
INTERVENING KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Produk Bakpia Kukus Tugu Jogja
di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)**

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

***(Studies on Bakpia Kukus Tugu Jogja Product in the Province of
Special District of Yogyakarta)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

ANISA NUR HERAWATI

20180410360

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021
SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL
INTERVENING KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Produk Bakpia Kukus Tugu Jogja
di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY PERCEPTION AND SERVICE
QUALITY PERCEPTION ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION
(Studies on Bakpia Kukus Tugu Jogja Product in the Province of Special District
of Yogyakarta)***

Diajukan oleh:

**ANISA NUR HERAWATI
20180410360**

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing



PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anisa Nur Herawati

Nomor Mahasiswa : 20180410360

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Persepsi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Produk Bakpia Kukus Tugu Jogja di Provinsi Daerah Istimewa 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, 20 November 2021



Anisa Nur Herawati

Yogyakarta, 20 November 2021

Materai, 6.000,-

Anisa Nur Herawati

MOTTO

“Seseungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia“.

(Ar-Ra'd/13: 11)

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”

[HR. Ahmad]

“Raih apa yang jadi impian dengan tetap bersyukur untuk apa yang sudah didapat. Berbakti kepada orang tua dan memberi manfaat untuk orang lain”.

[Anisa Nur Herawati]

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Serta Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Teriring rasa syukur dan doa saya panjatkan, dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang, saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang sangat berjasa sepanjang perjalanan hidup saya:

Kepada Bapak Sutarman, Ibu Mulyati dan kedua Simbah Putri tercinta, terimakasih telah mendidik dan membesarkan saya dengan penuh rasa cinta, kasih sayang dan ketulusan yang tak terhingga. Semoga nantinya saya bisa menjadi anak sholehah yang terus berbakti dan menjadi sumber kebahagiaan untuk mereka

Serta terimakasih juga kepada sahabat saya (Abidah, Amel, Rusman, Kiki, Bagus, Ayu , Wahyuni, Atika, Elsa, Tiyas) yang banyak membantu perjalanan hidup saya dalam menjajaki proses pendewasaan. Semoga kelak kita bisa sama-sama

membanggakan kedua orang tua kita dan banyak memberi manfaat untuk orang lain.

Sehingga kelak kita bisa sama-sama dipertemukan kembali di syurga-Nya.

Aamiin allahumma aamiin.

Teruntuk saudara, teman-teman organisasi GESFID FEB UMY dan seperjuangan

Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, petunjuk, serta hidayah-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini hingga selesai. Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tentunya banyak dorongan dan keterlibatan dari berbagai pihak yang senantiasa membimbing serta mendukung terwujudnya skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, Ph.D., M.Sc., AK., CA, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memimpin fakultas tempat penulis menuntut ilmu.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang memberikan arahan serta dukungan kepada mahasiswa program studi Manajemen.
3. Ibu Hasnah Rimiati M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing, memberi arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Segenap Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.

Demikian rasa terima kasih yang bisa penulis sampaikan. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan ataupun kekeliruan dalam penulisan kata, kalimat dan sistematika pembahasan yang terdapat dalam skripsi ini. Segala saran serta kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan tambahan wawasan bagi

para pembaca. Semoga pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini dapat dibalas dengan kebaikan yang belimpah. Aamiin ya Rabbal 'alamin.

Yogyakarta, 20 November 2021



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	17
C. Pengembangan Hipotesis	28
D. Model Penelitian	34
BAB III	
METODE PENELITIAN	36
A. Objek dan Subjek Penelitian	36
B. Jenis Data	36
C. Teknik Pengambilan Sampel	36
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Definisi Operasional Variabel	39
F. Uji Kualitas Instrumen	41
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	42
BAB VI	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian	49
1. Objek Penelitian	49
2. Subjek Penelitian	50
B. Uji Kualitas Instrumen	58
1. Uji Validitas	58

2. Uji Reliabilitas	60
3. Penilaian Responden Terhadap Variabel dan Indikator Penelitian ...	60
4. Hasil Penelitian.....	63
C. Hasil Pengujian Hipotesis	74
D. Pembahasan	74
BAB V	86
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	86
A. Simpulan.....	86
B. Keterbatasan Penelitian	88
C. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Outlet Bakpia Kukus Tugu Jogja.....	2
2.1 Perbedaan antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa.....	10
2.2 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	17
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	39
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	52

4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian	53
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembelian Produk.....	54
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Perbulan	59
4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	60
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	61
4.10 Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	61
4.11 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	62
4.12 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	63
4.13 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	66
4.14 Perhitungan <i>Degrees of Freedom</i>	67
4.15 Uji Normalitas Data	68
4.16 Hasil Uji <i>Outliers</i>	69
4.17 Hasil Uji <i>Multicollinearity dan Singularity</i>	70
4.18 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	71
4.19 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Setelah Modifikasi</i>	74
4.20 Hasil <i>Output Regression Wights</i>	74
4.21 Hasil <i>Output Standardized Direct Effect</i>	74
4.22 Hasil <i>Output Standardized Indirect Effect</i>	74
4.23 Hasil Uji Hipotesis dengan AMOS versi 26.0	75

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	35
----------------------------	----

4.1 Diagram Jalur	64
4.2 Model Structural Equation Modelling (SEM)	65
4.3 Output Permodelan Structural Equation Modelling.....	70
4.4 Output Permodelan Structural Equation Modelling Setelah Modifikasi	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	100
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Instrumen	114
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	116
Lampiran 5. Hasil Statistik Deskriptif.....	118
Lampiran 6. Hasil Uji <i>Outliers</i>	121
Lampiran 7. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	124
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis.....	126