

**PERAN KEPERIBADIAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pengguna Mobil Toyota di Yogyakarta)**

***THE ROLE OF CUSTOMER PERSONALITY IN SATISFACTION AND
CUSTOMER LOYALTY***

(Study on Users of Toyota in Yogyakarta)



Disusun : Silvia Intan Primasari

20180410097

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

2022

HALAMAN JUDUL

**PERAN KEPERIBADIAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Pengguna Mobil Toyota di Yogyakarta)

**THE ROLE OF CUSTOMER PERSONALITY IN SATISFACTION AND
CUSTOMER LOYALTY**

(Study on Users of Toyota in Yogyakarta)



Disusun : Silvia Intan Primasari

20180410097

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Silvia Intan Primasari

Nomor Mahasiswa : 20180410097

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PERAN KEPERIBADIAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pengguna Mobil Toyota 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 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 Maret 2022



Silvia Intan Primasari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

TERLAMBAT TAK MENGAPA ASAL SELESAI

You don't to be perfect, you just need to be "you" in the perfect version.

Persembahan :

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua yang telah mendukung karya

penulisan ini serta saudara yang ikut mendukung saya.

Buat teman-teman kuliah Shelly, Hana, Rizky, Diana, dan masih banyak lagi, *see*

you again somewhere sometime.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Peran Kepribadian Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Mobil Toyota di Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan operasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Bapak Prof. Rizal Yahya, SE., M. Sc., Ph.D., Ak., CA.
2. Ibu Kaprodi Dr. Rr. Sri Handayani W, S.E., M.Si.
3. Bapak Dr. Nuryakin, S.E., MM yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 10 Maret 2022



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	15
A. Latar Belakang Penelitian.....	15
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Landasan Teori	21
B. Konsep dan Definisi Variabel.....	24
C. Hubungan Antar Variabel.....	29
D. Model Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Pendekatan Penelitian.....	38
B. Objek dan Subjek Penelitian.....	38
C. Metode Penyampelan dan Sampel Penelitian.....	38
D. Jenis Data dan metode Pengumpulan Data.....	39

E. Identifikasi Variabel	40
F. Operasional Variabel	40
G. Pengujian Kualitas Instrumen.....	42
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	48
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	49
C. Hasil Penelitian.....	53
D. Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	66
A. Simpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian	67
C. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	40
Tabel 4. 1 Deskripsi Karakteristik Responen.....	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Kepribadian Pelanggan.....	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 4 Hasil Deskripsi Variabel Penelitian	51
Tabel 4. 5 Hasil Regresi Linear Berganda	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	35
Gambar 4. 1 Model Analisis Jalur Secara Teoritis	52
Gambar 4. 2 Validasi Model Diagram Jalur Akhir	55