

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Bengkel Garuda Motor Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON  
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY***

***(Study at Garuda Motor Yogyakarta Motorcycle Service)***



**Ditulis oleh:  
Muhammad Budi Santoso  
20180410300**

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Bengkel Garuda Motor Yogyakarta)**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON  
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY*

*(Study at Garuda Motor Yogyakarta Motorcycle Service)*

**SKRIPSI**

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

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Ditulis oleh:  
Muhammad Budi Santoso  
20180410300

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M Budi Santoso

Nomor Mahasiswa : 20180410300

Prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Bengkel Garuda  
Motor Yogyakarta)

Menyatakan bahwa skripsi saya ini 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 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, Mei 2022



M Budi Santoso

## **PERSEMBAHAN**

1. Untuk ibu/bapak dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang saya hormati saya ucapkan terimakasih karena sudah membimbing saya selama menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Untuk kedua orang tua saya yang tercinta, saya ucapkan terimakasih banyak atas support dan doanya sehingga saya dapat menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Untuk pihak-pihak yang telah membantu dan menjadi bagian dari proses perjalanan dinamika saya selama menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saya ucapkan terimakasih banyak.
4. Dan untuk semua teman-teman terimakasih banyak atas semua dukungan yang telah diberikan kepada saya sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

## **KATA PENGANTAR**

Saya panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkah, rahmat dan hidayah nya sehingga saya di berikan kemudahan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dalam rangka menyelesaikan studi S1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan yang semoga dimuliakan ini, saya ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., AK, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr, Rr. Sri Handari W, SE., M.Si selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing saya dari awal sampai akhir dengan penuh kesabaran dan perhatian sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada ibu/bapak dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan ilmu nya kepada saya selama menjadi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Akhir kata, penulis menyadari akan kekurangan dalam skripsi ini. Oleh dari itu, kritik serta saran amat sangat penulis harapkan sebagai pembelajaran saya sebagai penulis.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II.....	9

TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Definisi Konseptual .....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Persepsi Harga .....	15
3. Kepuasan Pelanggan .....	19
4. Loyalitas Pelanggan .....	21
C. Penelitian Terdahulu .....	22
D. Penurunan Hipotesis .....	27
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	29
4. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	30
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan .....	31
7. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan .....	33
E. Model Penelitian dan Hipotesis .....	34
BAB III .....	34
METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan dan Desain Penelitian .....	35
B. Setting Penelitian dan Responden.....	36
C. Metode Pengambilan Sampel dan Sampel Penelitian .....	36
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
E. Identifikasi Variabel.....	37
F. Definisi Operasional .....	38
G. Pengujian Instrumen Penelitian .....	42
1. Uji Validitas .....	42
2. Uji Reliabilitas .....	43
H. Analisis Data.....	43
I. Pengujian Hipotesis .....	48
BAB IV .....	49



HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran umum Objek/Subjek Penelitian.....	50
B. Analisis Diskriptif Statistik.....	50
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
C. Uji Kualitas Instrumen .....	54
D. Statistik Deskriptif .....	55
E. Hasil penelitian (Uji Hipotesis).....	58
1. Pengembangan Model Berdasar Teori .....	59
2. Menyusun Diagram Jalur .....	59
3. Mengubah Diagram Jalur Menjadi Persamaan Struktural .....	60
4. Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi .....	60
5. Menilai Identifikasi Struktural .....	66
6. Menilai Kriteria Goodness-of-Fit.....	66
7. Interpretasi dan Modifikasi Model.....	68
F. Pengujian Hipotesis .....	68
a. Pengaruh Langsung.....	69
b. Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi).....	72
1. ....	73
G. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	77
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	78
BAB V.....	82
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	83
A. Simpulan .....	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	84

C. Saran .....	85
1. Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	85
2. Saran bagi Perusahaan .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN.....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Volume Penjualan Sepeda Motor Tahun 2016 - 2020.....	2
Tabel 2.1 Penelitain Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Indikator Variabel .....	38
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
Tabel 4.7 Interpretasi Kelas Interval .....	56
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga .....	57
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	57
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.13 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	63
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Outliers .....	63
Tabel 4.15 Computation of degrees of freedom (Default model).....	66
Tabel 4.16 Menilai Goodness of Fit.....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis .....	69
Tabel 4.18 Standardized Direct Effects (Group number 1-Default model).....	73
Tabel 4.19 Standardized Indirect Effects (Group number 1-Default model).....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Diagram Jalur .....	59
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	60
Gambar 4.3 Goodness of FIT.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	90
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	98
Lampiran 3. Statistik Deskriptif.....	100
Lampiran 4. Model.....	102
Lampiran 5. Hasil Model Struktural .....	103
Lampiran 6. Uji Validitas.....	104
Lampiran 7. Uji Reliabilitas .....	105
Lampiran 8. Uji Normalitas .....	106
Lampiran 9. Uji Outlier.....	107
Lampiran 10. Hasil Uji Mahalanobis .....	108
Lampiran 11. Degree Of Freedom .....	111
Lampiran 12. Model Fit .....	112
Lampiran 13. Uji Hipotesis.....	113
Lampiran 14. Hasil Turnitin.....	116