

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI
KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

*ANALYSIST THE INFLUENCE OF PERCIEVE PRODUCT QUALITY,
PERCIEVE SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE TO CUSTOMER
LOYALITY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING
VARIABLE*

SKRIPSI



Oleh:

ERIKA MELIANA WATI

20180410078

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Erika Meliana Wati

Nomor Mahasiswa : 20180410078

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*”** 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, 8 Juli 2022



Erika Meliana Wati

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang memberi nikmat tanpa jeda sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan tepat pada waktunya. Penulis mempersembahkan karya sederhana ini kepada orang – orang tercinta yang selalu mendukung langkah perjuangan ini

1. Segala perjuangan saya hingga titik ini, teriring persembahan untuk kedua orang tua saya tercinta, terimakasih untuk segala dukungan, doa, nasihat, serta jerih payah yang sudah dikorbankan sehingga saya bisa berada disini dan dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Regi Iramansyah kakak penulis yang selalu siap dalam membantu dalam segala hal dan Refina Adelia adik penulis yang selalu memberikan semangat dan doa doa terbaiknya kepada penulis.
3. Shinta, Dinda, Milen, Amirah, Jeje, Ashita teman kuliah. Terima Kasih telah menemani penulis mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu siap membantu dalam segala hal kepada penulis
4. Rizal, Karen, Tito, Bangkit, Noval, Zaidan dll anak SB. Terima kasih telah menjadi teman penulis selama kuliah dan memberikan doa terbaik bagi penulis.
5. Untuk almamater tercinta, terimakasih telah memberikan penulis kesempatan untuk menuntut ilmu dan mencari pengalaman disini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. Selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra., M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai ilmu hingga pengalaman kepada penulis.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Yogyakarta, 8 Juli 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping strokes that form a stylized, abstract shape.

Erika Meliana Wati

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
C. Pengembangan Hipotesis	23
D. Model Penelitian	36
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Subjek dan Objek Penelitian	38
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
E. Uji Kualitas Instrumen	43
F. Analisis Data dan Uji Hipotesis	44
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Karakteristik Responden dan Subjek Penelitian	48
C. Uji Kualitas Instrumen	50
D. Proses Analisis Data.....	53
E. Pengujian Hipotesis.....	61
F. Hasil Pembahasan	66
BAB V.....	75
SIMPULAN DAN SARAN	75
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Klinik Kecantikan Terbaik di Yogyakarta.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Skala Likert	42
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Realiabilitas	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.7 Pengujian Normalitas Outliers	59
Tabel 4.8 Degree of Freedom.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Goodness-of-Fit.....	60
Tabel 4.10 Hubungan Antar Variable	62
Tabel 4.11 Standardized Direct Effects (Group number 1-Default model).....	66
Tabel 4.12 Standardized Indirect Effects (Group number 1-Default model)...	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	36
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	55
Gambar 4. 2 Diagram Persamaan Struktural.....	56