

**DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO REMUJUNG  
YOGYAKARTA**

**DETERMINANTS OF CUSTOMER SATISFACTION AT REMUJUNG  
YOGYAKARTA**



Oleh:

**PRIKA PUJI PANGESTU**

**20180430190**

**PROGRAM STUDI EKONOMI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO REMUJUNG  
YOGYAKARTA**

**DETERMINANTS OF CUSTOMER SATISFACTION AT REMUJUNG  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Prika Puji Pangestu

20180430190

**PROGRAM STUDI EKONOMI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Prika Puji Pangestu

Nomor Mahasiswa : 20180430190

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Determinan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Remujung 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 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, 23 Februari 2023

  
Prika Puji Pangestu

## **MOTTO**

“if it doesnt challenge you it wont change you”

“Ya Rabbku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku,  
dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku”.

(QS. Thaha: 25-28)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Kedua orang tua, kakak dan adik-adikku tercinta

Almamaterku tercinta

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Determinan Kepuasan Pelanggan pada Toko Remujung Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Terselesaikannya penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:


1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., CA., Akt, yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Zaini Muchlis, Lc., MIRKH. selaku dosen pembimbing yang telah mendampingi dan membagikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama proses penyelesaian penelitian ini.
3. Bapak Supriadi, Ibu Kartini, Kakak Dini dan Adik kembarku (songko & ani) yang selalu memberikan dorongan dan motivasi untuk terus maju kepada penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

4. Teman-teman yang penulis kenal khususnya (Nia, Daoking, Dian, Alif, Hilya, Nofi) selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat ke depannya bagi semua pihak yang terkait.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 Februari 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II</b> .....	7
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Kepuasan Pelanggan.....	7
2. Kualitas Produk.....	14
3. Kualitas Pelayanan.....	20
4. Harga.....	27
5. Promosi .....	40
a. Pengertian Promosi .....	40
6. Loyalitas Pelanggan.....	48
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	48
B. Penelitian Terdahulu .....	54



C. Hipotesis .....	59
D. Kerangka Pemikiran .....	61
<b>BAB III .....</b>	<b>62</b>
<b>METODE Penelitian.....</b>	<b>62</b>
A. Subjek Penelitian .....	62
B. Jenis Data.....	62
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	63
D. Teknik Pengumpulan Data.....	64
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	64
F. Uji Kualitas Instrumen.....	71
G. Uji Asumsi Klasik.....	73
1. Uji Normalitas.....	73
2. Uji Multikolinearitas.....	74
3. Uji Heteroskedastisitas .....	75
H. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis .....	76
1. Analisis Linier Berganda .....	76
2. Uji Efek Simultan (Uji F) .....	77
3. Uji Parsial (Uji t).....	77
4. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	78
<b>BAB IV.....</b>	<b>79</b>
<b>Gambaran Umum.....</b>	<b>79</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	79
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	79
<b>BAB V .....</b>	<b>84</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>84</b>
A. Hasil Deskripsi Profil Responden .....	84
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	85
1. Hasil Uji Validitas.....	85
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	87
C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	88
1. Hasil Uji Normalitas .....	88
2. Hasil Uji Multikolinieritas .....	88

3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	89
D.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	92
2.	Hasil Uji F (Uji <i>Goodness of Fit</i> ).....	92
3.	Hasil Uji t (Uji Hipotesis Penelitian) .....	93
E.	Pembahasan .....	96
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>101</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>109</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.2 Tingkat Usia.....	81
Tabel 4.3 Fakultas .....	82
Tabel 4.4 Tahun Angkatan.....	83
Tabel 5.1 Hasil Deskripsi Profil Responden.....	84
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas.....	85
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	87
Tabel 5.4 Hasil Uji Normalitas .....	88
Tabel 5.5 hasil Uji Multikolinearitas .....	89
Tabel 5.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	90
Tabel 5.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 5.8 Hasil Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	92
Tabel 5.9 Hasil Uji F.....	93
Tabel 5.10 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Industri Retail .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	61