

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI NILAI, DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN: STUDI PADA WARUNG  
KOPI KLOTOK YOGYAKARTA, INDONESIA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, VALUE PERCEPTION AND CUSTOMER  
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY: CASE ON A WARUNG KOPI KLOTOK  
YOGYAKARTA, INDONESIA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**Vira Marchellia Nafissatul Khasanah**

**20200410127**

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

**2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Vira Marchellia Nafissatul Khasanah

Nomor Mahasiswa : 20200410127

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI

**NILAI, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN:  
STUDI PADA WARUNG KOPI KLOTOK YOGYAKARTA, INDONESIA**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 13 Desember 2023

Vira Marchellia Nafissatul Khasanah



## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan sukses. Skripsi ini saya persembahkan kepada beberapa pihak sebagai ungkapan terima kasih karena telah menyertakan doa, semangat, dan motivasi tanpa henti, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

1. Bapak dan ibu saya serta keluarga inti yang selalu mendukung secara moril maupun materil, serta doa dan arahnya.
2. Semua saudara-saudara saya yang memberikan bantuan dan doa untuk membantu penulis mencapai kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Warung Kopi Klotok Yogyakarta. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Setelah melewati proses yang cukup panjang, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan dan dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih 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, S.E ., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, S.E. M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan arahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Semua individu yang memberikan bantuan, doa, dukungan, semangat dan aspek positif lainnya telah berkontribusi untuk membantu penulis mencapai kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar penelitian ini menjadi lebih baik lagi.

Yogyakarta, 13 Desember 2023

Penulis



Vira Marchellia N.K

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	19
C. Pengembangan Hipotesis .....	34
D. Model Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	42
B. Jenis Data .....	42
C. Teknik Pengumpulan Data .....	42
D. Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	44
F. Uji Kualitas Instrumen .....	49
G. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	61
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	66
D. Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis.....	68
E. Pembahasan.....	87
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....	92
A. Simpulan .....	92
B. Keterbatasan Penelitian .....	93
C. Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	101

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Volume Produksi Kopi di Indonesia 2017-2022.....	2
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3. 2. Kategori Jawaban Responden .....	52
Tabel 4. 1. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	64
Tabel 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat .....	65
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
Tabel 4. 7. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan .....	69
Tabel 4. 8. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Nilai .....	70
Tabel 4. 9. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4. 10. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	72
Tabel 4. 11. Hasil Uji Normalitas Data.....	75
Tabel 4. 12. Hasil Uji <i>Outliers</i> .....	78
Tabel 4. 13. Hasil Uji <i>Outliers</i> .....	78
Tabel 4. 14. Uji Multikolinearitas .....	79
Tabel 4. 15. <i>Degree of Freedom</i> .....	80
Tabel 4. 16. <i>Goodness of Fit</i> .....	81
Tabel 4. 17. Pengujian Hipotesis Secara Langsung .....	82
Tabel 4.18. Hasil Uji Analisis Linier Berganda (Uji F) .....	84
Tabel 4. 19. Hasil Uji Analisis Linier Berganda (Uji F) .....	85
Tabel 4. 20. Hasil Pengujian Secara Tidak Langsung .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bapak Jokowi ke Warung Kopi Klotok Yogyakarta .....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	40
Gambar 4.1 Diagram Jalur .....	74
Gambar 4.2 Persamaan Struktural .....	74
Gambar 4.3 Batas <i>Outliers</i> .....	77
Gambar 4.4 <i>Goodness of Fit</i> .....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden .....	110
Lampiran 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	115
Lampiran 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	115
Lampiran 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	115
Lampiran 5 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Per bulan .....	115
Lampiran 6 Karakteristik Berdasarkan Alamat .....	115
Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	116
Lampiran 8 Deskripsi Jawaban Responden.....	117
Lampiran 9 Uji Normalitas.....	118
Lampiran 10 Uji <i>Outliers</i> .....	119
Lampiran 11 Uji Multikolinearitas .....	120
Lampiran 12 Uji <i>Degree of Freedom</i> .....	120
Lampiran 13 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	120
Lampiran 14 Uji Hipotesis Langsung .....	121
Lampiran 15 Uji Hipotesis Tidak Langsung .....	121
Lampiran 16 Hasil Uji Analsisi Berganda (Uji F) .....	123
Lampiran 17 Hasil Uji Analisis Berganda (Uji F).....	123