

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTIONS AND
BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY
ENDORSEMENT PAGE***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :
M. AL-BANNA
20200410261**

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

2023

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M.AL-BANNA
Nomor Mahasiswa : 20200410261

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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, 30 Desember 2023



M.AL-BANNA

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih untuk seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Banyak kesulitan dan kendala yang terjadi, namun hal ini tentunya tidak lepas dari doa dan dukungan seluruh pihak yang terlibat dalam proses tugas akhir penulis. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Ayahanda tercinta (Setiadi) orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat dalam hidup Saya, sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memotivasi Saya. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan Saya. Terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan ayah Saya dapat berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi untuk selalu ada dalam setiap perjalanan dan pencapaian hidup Saya. I love you more more and more.
2. Wanita cantik ibunda Zulaiha orang yang paling saya rindukan, yang sangat Saya cintai, sayangi dan yang paling berarti dalam hidup Saya, yang selama hidupnya selalu senantiasa memberikan do'a yang luar biasa dan memberikan kasih sayangnya dengan penuh cinta. Terimakasih telah mengantarkan saya ke tahap ini, walaupun pada akhirnya saya harus berjuang sendiri tanpa kau temani lagi.
3. Adik kandung Saya Salwa Azzahra, Zaila Khaisya Marwa, dan Syaquena Fatimah Azzahra . Terimakasih atas semangat dan sayang yang telah diberikan kepada Saya. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, raihlah cita-cita yang selama ini diimpikan
4. Keluarga besar Saya yang telah memberikan do'a dan dukungan serta motivasi kepada Saya hingga saat ini.

5. Sahabat dan teman-teman sekolah hingga kuliah, teman-teman seperjuangan Saya yang telah dengan sabar menemani kegundahan maupun keceriaan hari-hari Saya. Terimakasih telah selalu memberi support kepada Saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan ridho dan Rahmatnya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan”**

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menggunakan topik ini berdasarkan permasalahan terjadi secara sebenar-benarnya. Diharapkan topik ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan guna memberikan masukan pengambilan keputusan serta ide dalam melakukan pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.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 Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang penuh kesabaran dalam memberikan petunjuk, masukan dan nasihat selama proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu selama masa perkuliahan yang InsyaAllah akan terus bermanfaat.
5. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu kelancaran dalam rangkaian proses penulisan tugas akhir (skripsi) ini.
6. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan, semangat, serta do'a sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi tepat waktu.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat serta mendoakan dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir (skripsi) ini. Oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian sangat diperlukan untuk memperdalam penelitian dalam topik ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, Desember 2023

Penulis



M.al-banna

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang Penelitian	2
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Pengembangan Hipotesis	26
D. Model Penelitian.....	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
A. Objek dan Subjek Penelitian	34
B. Jenis Data	35
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
D. Teknik Pengumpulan dan Pengukuran Data	37
E. Definisi Operasional Variabel	38
F. Uji Kualitas Instrumen.....	40
G. Analisis Data Dan Uji Hipotesis	41
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47

A.	Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	47
B.	Uji Kualitas Instrumen	58
C.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	60
D.	Pengujian hipotesis.....	72
E.	Pembahasan (Interpretasi)	78
BAB V	85
A.	Simpulan.....	85
B.	Keterbatasan Penelitian	86
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Produk Erigo Di Platform Shopee	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Skala Likert	37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Peneletian	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Responden	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Outliers.....	65
Tabel 4. 7 Model Struktural.....	67
Tabel 4. 8 Menilai Goodness of Fit	68
Tabel 4. 9 Hasil RMSEA.....	68
Tabel 4. 10 Hasil GFI.....	69
Tabel 4. 11 Hasil AGFI.....	70
Tabel 4. 12 Hasil CMIN/DF	70
Tabel 4. 13 Hasil TLI	71
Tabel 4. 14 Hasil CFI	71
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Hipotesis.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pengunjung Terbanyak Kuartal I 2023	3
Gambar 2. 1 MODEL PENELITIAN	33
Gambar 4. 1 Persamaan Struktural	61
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	62
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	91
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	98
Lampiran 3. Karakteristik Responden	103
Lampiran 4. Deskriptif Variabel	106
Lampiran 5. Factor Loading	108
Lampiran 6. Validitas Reliabilitas	109
Lampiran 7. SEM	110
Lampiran 8. Normalitas	111
Lampiran 9. Outlier	112
Lampiran 10. GOF	115
Lampiran 11. Hipotesis	119
Lampiran 12. Pengaruh Langsung	120
Lampiran 13. Pengaruh Tidak Langsung	121
Lampiran 14. Pengaruh Total	122