

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada konsumen Manna Kampus Simanjuntak)

***THE EFFECT OF PERCEIVED SERVICE QUALITY AND CORPORATE IMAGE ON
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY***

(Study on customer Manna Kampus Simanjuntak)



Disusun oleh :

Arininda Pinkan Regina

20200410202

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

2024

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Arininda Pinkan Regina
NIM : 20200410202
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Manna Kampus Simanjuntak).

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, 26 Maret 2024



Arininda Pinkan Regina

PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tua saya, Bapak Anton Susanto dan Ibu Susanti Wahyuningsih, yang tidak henti-hentinya memberikan doa, kasih sayang, semangat, motivasi, dan cintanya kepada saya. Terima kasih telah menjadi penyemangat dalam hidup saya.
2. Kakak saya, Arya Bima Andhika. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses saya menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan dukungan yang selalu diberikan kepada saya.
3. Adela Jovani Nada, Monnykawati, serta teman-teman SABEB. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama perkuliahan ini, terima kasih sudah mau meluangkan waktu dan tenaganya bersama saya, terima kasih banyak sudah kebersamaan hingga penulisan ini selesai.
4. Sahabat saya, Alya Rahmadhani dan Joelia Khairunnisa. Yang selalu mendukung dan sabar mendengarkan keluh kesah saya selama ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konsumen Manna Kampus Simanjuntak)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam penggunaan taktik dalam pengambilan keputusan perusahaan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D. Ak.CA. yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi
2. Ketua Program Studi Manajemen, Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ibu Dr. Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D, selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh studi.
5. Sahabat dan teman-teman yang memberikan semangat kepada penulis hingga dapat

menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 26 Maret 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a surname, positioned above the printed name.

Arininda Pinkan Regina

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER_.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Definisi Konseptual	8
C. Penelitian Terdahulu.....	11
D. Pengembangan Hipotesis	19
E. Model Penelitian	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN.....	26
A. Objek dan Subjek Penelitian	26
B. Jenis Data	26
C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
F. Uji Kualitas Instrumen.....	34
G. Alat Analisis dan Teknik Analisis Data	34
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen	40
C. Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	42
D. Pembahasan	61
BAB V	67
SIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN	68
A. Simpulan	68
B. Keterbatasan Penelitian	69
C. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Eksogen.....	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Intervening.....	32
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Endogen.... Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 4 Skala Likert	33
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan usia.....	38
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan profesi.....	39
Tabel 4. 4 Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir	39
Tabel 4. 5 Karakteristik berdasarkan penghasilan perbulan.....	39
Tabel 4. 6 Uji Validitas	40
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 8 Kelas interval.....	43
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Citra Perusahaan.....	44
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	45
Tabel 4. 13 Uji Normalitas Data	48
Tabel 4. 14 Mahalanobis.....	50
Tabel 4. 15 Identifikasi Model	54
Tabel 4. 16 <i>Goodnes of Fit</i>	54
Tabel 4. 17 Hubungan Antar Variabel	57
Tabel 4. 18 Standardized Direct Effect	59
Tabel 4. 19 Standardized Indirect Effect.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Pertumbuhan Ritel Indonesia	1
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 4. 1 Diagram Jalur.....	47
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	Error!
Bookmark not defined.47	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	73
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	78
Lampiran 3 Profil Responden.....	78
Lampiran 4 Uji Validitas.....	85
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	86
Lampiran 6 Analisis Deskriptif	88
Lampiran 7 Diagram Jalur	89
Lampiran 8 Persamaan Struktural.....	90
Lampiran 9 Uji Normalitas Data.....	90
Lampiran 10 Mahalanobis.....	91
Lampiran 11 Identifikasi Model.....	94
Lampiran 12 Goodness of Fit.....	94
Lampiran 13 Pengaruh Langsung.....	95
Lampiran 14 Pengaruh Tidak Langsung	95