

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN *PERCEIVED VALUE*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TRANSPORTASI MAXIM
*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER LOYALTY WITH PERCEIVED VALUE AS MEDIATION
VARIABLE IN MAXIM TRANSPORTATION***



Disusun Oleh:

Renaldi

20200410335

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

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN PERCEIVED VALUE
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TRANSPORTASI MAXIM**
*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER LOYALTY WITH PERCEIVED VALUE AS MEDIATION
VARIABLE IN MAXIM TRANSPORTATION*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk

Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Renaldi

20200410335

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

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Renaldi

Nomor Mahasiswa : 20200410335

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan *Perceived Value* sebagai Variabel Mediasi pada Transportasi Maxim”** tidak ada karya ilmiah yang pernah diajukan untuk gelar kesarjanaan di universitas ini. Selain itu, tidak ada pendapat atau tulisan yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan didaftarkan dalam daftar pustaka. Jika terbukti bahwa ada pendapat atau tulisan yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 06 Januari 2024



Renaldi

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah membantu kami menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan mudah. Terima kasih atas doa Anda dan dukungan Anda kepada semua orang yang telah berpartisipasi dalam proses menyelesaikannya untuk mendapatkan gelar sarjana. Penulis memberikan tugas akhir ini kepada:

1. Untuk orang tua tercinta saya, Papa (Muh.Rajab), Mama (Kasma) dan Bunda (Andi Sukmawati), yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan inspirasi untuk kehidupan saya. Terima kasih atas segala kesabaran dan pengorbanan untuk mendidik saya hingga saat ini.
2. Keluarga dan saudara yang telah mendukung saya dan mendoakan saya selama proses menyelesaikan tugas akhir skripsi
3. Sahabat sekaligus saudara di perantauan (Abdur dan Khusnul) yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan semangat.
4. Teman-teman sintak akademi (Natasha, Amarya, Erge, Rizki, dan Mandan) yang selalu support dan selalu bareng dalam penyusunan skripsi dengan mengerjakan bersama.
5. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu saya selama saya di Yogyakarta, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Saya sangat berterima kasih kepada Allah SWT karena telah memberi saya kesempatan, kesempatan, kesejahteraan, dan karunia-Nya untuk menyelesaikan skripsi saya dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan *Perceived Value* sebagai Variabel Mediasi pada Transportasi Maxim**”.

Skripsi ini adalah salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penulis meneliti topik ini untuk mencari tahu apa yang membuat pelanggan setia kepada transportasi Maxim.

Banyak orang membantu dan membantu saya menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada:

1. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan dukungan selama penulis menyelesaikan studi ini.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si, sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing skripsi hingga selesai.

4. Semua dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dari awal kuliah hingga akhir kuliah, dengan harapan ilmu yang mereka berikan dapat bermanfaat bagi orang lain.
5. Orang tua yang tak terbatas yang memberikan kasih sayang, kesabaran, doa, dan motivasi untuk mengiringi penulis untuk menyelesaikan studinya
6. Semua orang yang telah mendorong, membantu, dan mendorong penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, skripsi ini tidak sempurna, penulis menyadari bahwa ada banyak hal yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, kritik, saran, dan penelitian lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan kedalaman karya tulis tentang topik ini.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei Transportasi paling Sering digunakan (Responden).....	3
Tabel 1.2 Survei Pengguna Delivery Online (Responden).....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Skala Likert Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4. 8 Interpretasi Kelas Interval.....	61
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	62
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	63
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 4. 13 Hasil <i>Assessment of Normality</i>	69
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian <i>Outlier</i>	72
Tabel 4. 15 Hasil <i>Computation of Degrees of Freedom</i>	76
Tabel 4. 16 <i>Goodness of Fit</i>	77
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	80
Tabel 4. 18 Standardized Direct Effect.....	84
Tabel 4. 19 Standardized Indirect Effect	85

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI	ii
PERNYATAAN	iii
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktik	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Citra Merek	13

3. <i>Perceived Value</i>	15
4. Loyalitas Pelanggan	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Pengembangan Hipotesis	36
D. Model Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan Penelitian	41
B. Objek dan Subjek Penelitian	41
1. Objek Penelitian	41
2. Subjek Penelitian	42
C. Jenis Data.....	42
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
E. Teknik Pengumpulan dan Pengukuran Data	44
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
1. Variabel Independen (Eksogen).....	45
2. Variabel Dependen (Endogen).....	45
3. Variabel Intervening (Mediasi)	45
G. Uji Kualitas Instrumen	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas	47
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	48
1. Analisis Data	48
2. Uji Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	53

1. Objek Penelitian	53
2. Subjek Penelitian	54
3. Deskripsi Responden	54
B. Uji Kualitas Instrumen	57
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	59
3. Statistik Deskriptif	60
C. Hasil Penelitian.....	65
D. Uji Hipotesis.....	80
1. Hipotesis Secara langsung	80
2. Hipotesis Secara Tidak Langsung.....	84
E. Pembahasan (Interpretasi).....	86
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	93
A. Simpulan	93
B. Keterbatasan Penelitian	94
C. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 2.1 Model Penelitian	40
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	66
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	67
Gambar 4. 3 Hasil dari <i>Degree of Freedom</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 Data Responden dan Tabulasi data.....	107
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	118
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	119
Lampiran 5 Diagram Jalur	120
Lampiran 6 Persamaan Struktural.....	121
Lampiran 7 Uji Normalitas	122
Lampiran 8 Uji Outlier.....	123
Lampiran 9 <i>Computation of Degrees of Freedom</i>	128
Lampiran 10 Uji <i>Goodness of Fit Indeks</i>	128
Lampiran 11 Uji Hipotesis Secara Langsung	129
Lampiran 12 Uji Hipotesis Tidak Langsung	130