

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI NILAI YANG
DIRASAKAN DAN DI MODERASI PENGGUNAAN SOSIAL MEDIA**

**(Studi Penggunaan Produk Jam Tangan Casio di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

***ANALYSIS OF PRODUCT QUALITY AND PERCEPTION OF E-SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION THROUGH PERCEIVED
VALUE AND MODERATION OF SOCIAL MEDIA USE***

(Study on the Use of Casio Watch Products in the Yogyakarta Society)



Oleh

MUHAMMAD RIZQY ARDHANA

20200410203

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

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI NILAI YANG
DIRASAKAN DAN DI MODERASI PENGGUNAAN SOSIAL MEDIA**

**(Studi Penggunaan Produk Jam Tangan Casio di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

***ANALYSIS OF PRODUCT QUALITY AND PERCEPTION OF E-SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION THROUGH PERCEIVED
VALUE AND MODERATION OF SOCIAL MEDIA USE***

(Study on the Use of Casio Watch Products in the Yogyakarta Society)

SKRIPSI

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



Oleh

MUHAMMAD RIZQY ARDHANA

20200410203

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Rizqy Ardhana

Nomor Mahasiswa :20200410203

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN DAN DIMODERASI PENGGUNAAN SOSIAL MEDIA (Studi penggunaan produk jam tangan Casio di Daerah Istimewa 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, 10 Januari 2024


Muha...ana

METERAL TEMPEL
PA657EALX383868795

MOTTO

“Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu belajarlah tenang dan sabar.”

(Umar bin Khattab)

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR Muslim, no. 2699)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang saya rasakan hingga saat ini tentunya ada ada dari berbagai macam dukungan yang saya dapatkan, sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Dengan hormat dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya, saya persembahkan

skripsi ini kepada:

1. Orang tua yang saya cintai dan selalu saya banggakan yaitu Bapak Sandimin dan Ibu Anita yang sudah tiada didunia ini. Serta orang tu angkat saya yang saya cintai yaitu Bapak Sandirun dan Ibu Suratinah selalu memberikan doa dan telah banyak membantu baik dukungan dana serta dukungan moril kepada anaknya untuk dapat mendapatkan gelar S1 Manajemen. Semoga Rizqy dapat membalas jasa bapak dan ibu secepatnya, aamiin. Terima kasih dari hati yang paling dalam atas cinta dan kasih sayang yang turerahkan. Pencapaian ini adalah salah satu persembahan istimewa saya untuk kalian, atas kerja keras dan kerjasamanya selama ini.
2. Anggota keluarga terdekat saya yaitu: Mas Arief, Mbak Indri, Hesti, Wibi, serta Risang. Terima kasih telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
3. Semua teman-teman kuliah yang dari awal telah menerima kehadiran saya dan kebersamai saya dalam setiap proses perkuliahan, yaitu: Alan, Ariq, Fitra, Ridwan, Iqbal, Hasbi, Satria, dan semua temen-teman kelas E yang tidak dapat sebutkan semuanya. Terima kasih telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat serta memberikan kesemoatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Produk dan Persepsi *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Nilai Yang Dirasakan dan Di Moderasi Penggunaan Sosial Media (Studi penggunaan jam tangan Casio di Daerah Istimewa Yogyakarta)." Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, walaupun dengan adanya segala keterbatasan yang dimiliki.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam proses penulisan ini:

1. 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 Wahyuningsih, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan tenaga yang luar biasa dalam memberikan arahan dan bimbingan x

selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.

4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat selama proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan kontribusi untuk pengembangan penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat mengatasi segala kelemahan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, diharapkan bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 19 Juli 2024

Penulis



Muhammad Rizqy Ardhana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Temuan Riset Terdahulu	17
C. Pengembangan Hipotesis.....	33
D. Model Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
a. Objek dan Subjek penelitian.....	43
b. Jenis Data.....	43
c. Teknik Pengambilan Sampel.....	44
d. Teknik Pengumpulan Data.....	46
e. Definisi Operasional Variabel	47
f. Uji Kualitas Instrument	51
g. Analisis Data dan Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran umum Objek dan Subjek Penelitian.....	57
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	58
B. Uji Kualitas Instrumen.....	61
1. Uji Validitas.....	62

2. Uji Reliabilitas	63
C. Hasil Penelitian	64
1. Analisis Deskriptif	64
2. Analisis SEM	72
D. Pembahasan	84
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	92
A. Simpulan	92
B. Keterbatasan	95
C. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Riset Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Skala Likert.....	47
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Data Responden.....	59
Tabel 4.2 Uji Validitas.....	62
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 4 Kategori Penilaian	65
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	66
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif <i>E-Service Quality</i>	67
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Nilai Yang Dirasakan	68
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Penggunaan Sosial Media.....	69
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel 4.10 uji validitas konvergen	72
Tabel 4.11 Uji Valditas Diskriminan.....	73
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.13 Uji Gof Index.....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji R-Square.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji F-Square	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Langsung	78
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Mediasi.....	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesi Moderasi.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Merek Jam Tangan.....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisoneer Penelitian	100
Lampiran 2: Hasil Tabulasi Data, Syarat Responden dan Identitas Responden	104
Lampiran 3: Statistik Deskriptif	114
Lampiran 4: Uji Kualitas Instrumen	115
Lampiran 5: Hasil Olah Data	117
Lampiran 6: Hasil Turnitin.....	119