

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI BIOSKOP
EMPIRE XXI
THE PREMIERE YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE, PRICE PERCEPTION AND QUALITY
OF SERVICE ON CONSUMER LOYALTY IN EMPIRE XXI CINEMA THE
PREMIERE YOGYAKARTA***



**Disusun oleh :
ANDRY SATRIA PUTRA
20140410052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI BIOSKOP
EMPIRE XXI THE PREMIERE YOGYAKARTA**

*THE EFFECT OF BRAND IMAGE, PRICE PERCEPTION AND QUALITY OF
SERVICE ON CONSUMER LOYALTY IN EMPIRE XXI CINEMA THE
PREMIERE YOGYAKARTA*

SKRIPSI

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



**Disusun oleh :
ANDRY SATRIA PUTRA
20140410052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Andry Satria Putra

Nomor Mahasiswa : 20140410052

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI BIOSKOP *EMPIRE XXI THE PREMIERE* YOGYAKARTA"** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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, 17 Juli 2021


Andry Satria Putra

SURAT PERSETUJUAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ANDRY SATRIA PUTRA
NIM : 20140410052
No. HP/ WA : 081228436002
Email : andrysatriaputra@gmail.com
Fakultas/ Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen
Periode Yudisium : 2021
Dosen Pembimbing : Dr. Susanto. MS

.....
.....
.....
.....
Menyatakan bahwa,

1. Bersedia/ ~~tidak bersedia~~* bekerjasama dosen pembimbing untuk mengembangkan skripsi menjadi naskah publikasi yang layak untuk diterbitkan di jurnal/ prosiding yang dituju.
2. Bersedia/ ~~tidak bersedia~~* menjadikan dosen pembimbing sebagai penulis pertama dalam naskah publikasi yang telah diolah dan diformat ulang sesuai ketentuan jurnal/ prosiding yang dituju.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Dosen Pembimbing Skripsi,

Mahasiswa,


(Dr. Susanto. MS)

(andry satria putra)

NIK. 195212241980031003

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



(Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D)

NIP. 196304071991032001

MOTTO

“Tidak akan berhenti, sampai benar-benar berhenti”

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Terwujudnya Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga dengan rasa syukur dan kerendahan hati serta rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Retno Widowati PA.,SE.,M.Si.,Ph.D selaku kepala prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
4. Dr. Susanto, MS, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat dalam penyusunan skripsi sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar.
5. Semua pihak-pihak yang sudah ikut membantu dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, oleh sebab itu penulis menerima segala saran, kritik dan masukan. Demikian penulis berharap skripsi ini dapat berfungsi dan berguna bagi pihak yang memerlukan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, Juni 2021



Andry Satria Putra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya panjatkan puja & puji syukur kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat Allah Yang Maha Kuasa, saya diberi nikmat kesehatan serta hidayah-Nya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan khidmat.

Tak lupa shalawat serta salam saya panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW., yang telah menuntun kita dari zaman zahiliyah/kebodohan, menuju zaman modern/terang benderang seperti saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk Keluarga Besar orang tua saya Yang sudah mendukung dan mendoakan saya dalam setiap kegiatan perkuliahan serta pekerjaan saya. Terima kasih sudah mendidik dan membesarkan saya sampai saat ini.
2. Bapak Susanto, selaku dosen pembimbing saya. Saya sangat berterimakasih, karena telah sudi untuk membimbing saya hingga akhir dengan kesabaran tiada batas, serta mengajarkan saya untuk selalu tepat waktu.
3. Bapak Ibu Dosen FEB UMY, terimakasih telah mendidik saya dengan materi-materi kuliah yang diberikan, akan saya terapkan ilmu-ilmu yang dipelajari dalam bangku kuliah.
4. Teman-teman Manajemen 2014, terimakasih atas kenang-kenangan yang diberikan selama ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	
ABSTRAKSI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Pengembangan Hipotesa	21
D. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Subjek dan Objek Penelitian	27
B. Jenis Data.....	27
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampling	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28

E. Definisi Operasional Variabel	29
F. Alat Analisis dan Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan	45
BAB V SIMPULAN KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	
A. Simpulan	49
B. Keterbatasan Penelitian.....	49
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	38
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Citra Merek	38
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Persepsi Harga	39
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen	41
Tabel 4.6 Hasil Regresi Linier Berganda	41
Tabel 4.7 Uji F	43
Tabel 4.8 Uji t	44
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	25
-----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Lampiran 1	Kuesioner.....	52
Lampiran 2	Data Penelitian	55
Lampiran 3	Uji Validitas	72
Lampiran 4	Karakteristik Responden	80
Lampiran 5	Uji Hipotesis.....	81