

**PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN MINIMARKET “ALFAMART”
DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF PERCEPTION ON SERVICE QUALITY AND PRICE
ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION
AT "ALFAMART" MINIMARKET IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

SULIS TRI REJEKI

20130410248

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sulis Tri Rejeki

Nomor Mahasiswa : 20130410248

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN MINIMARKET “ALFAMART” DI 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi inidiketahui terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 April 2017



MOTTO

"Tidak ada masalah yang tidak bisa di selesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya"

"Allah meninggikan derajat orang-orang beriman dan yang memiliki ilmu pengetahuan selagi mau berusaha untuk melakukannya"

"Dan jika orang dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui"

(QS : Al-Baqarah 280)

"Dan ia mengangkat beban-bebanmu kesuatu negeri yang kamu tidak sanggup mencapainya, kecuali dengan susahpayah. Sungguh, Tuhan-mu Maha Pengasih, Maha Penyayang"

(QS : An-Nahl 7)

Persembahan

Skripsi ini dipersembahkan untuk.....

Ayah dan Ibu yang PALING AKU SAYANGI dan yang senantiasa selalu mendidikku nilai-nilai kehidupan, membesarkanku dengan penuh kasih sayang dan cinta, selalu mendukung di setiap langkahku dan TIADA HENTI MENDOAKANKU. Semua kerja kerasmu tidak akan mungkin bisa terbalaskan, tetapi aku akan selalu memberikan yang terbaik untuk keluarga kita dan aku tidak akan berhenti untuk berusaha keras membalas semua ini.

Terimakasih ayah danibu

Untuk kedua kakakku *Puji Wasiyadi dan Suryo Setyo dan seluruh keluarga besarku* terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

Untuk *SEMUA SAHABATKU dan orang yang telah membantuku berjuang*, aku ucapkan TERIMA KASIH kepada kalian semua, karena semangat dari kalianlah maka skripsi ini selesai dan akhirnya aku di wisuda.

Dan terakhir

Untuk ALLAH SWT, KARENA KEHENDAKMU-LAH aku bisa menyelesaikan studi S1

Alhamdulillahirobbil'alamin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	4
B. Rumusan Masalah... ..	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. LandasanTeori	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	20
D. Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Objek dan Subjek Penelitian	27
B. Jenis Data.....	27
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27

D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
F. Uji Kualitas Instrumen	32
1. Uji Validitas.....	32
2. Uji Reliabilitas.....	33
G. Analisa Data dan Uji Hipotesis	33
1. Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
2. Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>).....	34
3. Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	35
4. Koefisien Determinasi (<i>R</i> ²).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	37
1. Obyek Penelitian	37
2. Subyek Penelitian.....	39
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
C. Hasil Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	46
1. Pengujian Hipotesis 1, 2, dan 3.....	46
2. Pengujian Hipotesis 4 dan 5.....	48
3. Pengujian Hipotesis 6 dan 7.....	49
D. Pembahasan (Interpretasi)	52
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	57
A. Simpulan	57
B. Saran.....	58
C. Keterbatasan Penelitian.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.9 Sample PreTest Uji Validitas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.11 Sample PreTest Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.13 Hasil Regresi Berganda Hipotesis 1, 2, dan 3.....	47
Tabel 4.14 Hasil Regresi Berganda Hipotesis 4 dan 5.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	26
-----------------------------------	----