

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN GUDEG YU DJUM WIJILAN**

**THE INFLUENCE OF SERVICE AND PRICE PERCEPTION QUALITY
FOR CUSTOMER SATISFACTION TO INCREASE THE LOYALTY OF
CUSTOMER GUDEG YU DJUM WIJILAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

NURUL PERTIWI ADHISTYA PRADITA

20130410326

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nurul Pertiwi Adhistya Pradita

Nomor Mahasiswa : 20130410326

Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN GUDEG YU DJUM WIJILAN”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi ini atau perguruan tinggi lain kecuali bagian – bagian tertentu saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya tulis ilmiah 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, 19 April 2017

Materai, 6.000

Nurul Pertiwi Adhistya Pradita

MOTTO

“Man Jadda Wa Jadda”

Barang siapa yang bersungguh-

Sungguh akan mendapatkannya.

“Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Depag RI,1989 : 421)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmu engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

“Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat : orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”

(HR. Dailani dari Anas r.a)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan karunianya. Dengan kerendahan hati, skripsi ini ku persembahkan kepada

Bapak dan Ibu

Sajuta, A.Ma dan Nani Erlansah, S.Pd.SD Terima kasih atas semua dukungan serta doa-doanya yang senantiasa Bapak dan Ibu panjatkan demi keberhasilanku, terima kasih atas kasih sayang yang telah diberikan kepada ku, tanpa beliau aku bukanlah apa-apa.

Abang dan Adikku

Ulil Aftory Aditya P dan Irza Akbar Gintara P. Yang senantiasa mendoakan serta memberi dukungan agar lekas terselesaikan skripsi ini, memperoleh gelar, dan memperoleh pekerjaan yang layak demi kesuksesan saya.

Keluargaku

Terima kasih atas semua dukungan serta doa-doanya yang senantiasa keluargaku panjatkan demi keberhasilanku, terima kasih atas dukungan yang telah diberikan kepadaku agar lekas terselesaikan skripsi ini, tanpa kalian semua aku bukanlah apa-apa.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PNGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSATAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
2. Persepsi Harga.....	10
3. Kepuasan Pelanggan.....	11
4. Loyalitas Pelanggan.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Kerangka Pemikiran dan Penuruan Hipotesis.....	19

D. Model Penelitian.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	23
B. Jenis Data.....	23
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
F. Uji Kualitas Instrumen.....	28
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	29
BAB IV.....	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	34
1. Gambaran Objek Penelitian.....	34
2. Subjek Penelitian.....	35
B. Hasil Karakteristik Responden Penelitian.....	36
1. Rincian Penyebaran Kuisisioner.....	36
2. Karakteristik Responden.....	36
C. Uji Kualitas Instrumen.....	38
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas.....	41
D. Analisis Deskriptif.....	42
E. Analisis Data.....	45
F. Pembahasan.....	55
BAB V.....	60
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	60
A. SIMPULAN.....	60
B. KETERBATASAN.....	61
C. SARAN.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Customer Satisfaction.....	12
Gambar 2. 2 Model Penelitian.....	22
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	45
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel dan Indikatonya.....	27
Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran Kuisisioner.....	36
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	38
Tabel 4. 5 Hasil Pengujia Validitas Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Validitas Persepsi Harga.....	40
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persepsi Harga.....	43
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan.....	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Outlier</i>	48
Tabel 4. 16 Hasil Uji Goodness Of Fit Indeks.....	50
Tabel 4. 17 Modification Indeks.....	51
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i> Setelah Modifikasi.....	52
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Regression Weight</i>	53
Tabel 4. 20 Hasil <i>Standardized Direct dan Indirect Effect</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Data Penelitian.....	72
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Data.....	80
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data.....	83
Lampiran 5 Hasil Analisis Jawaban Responden.....	84
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	85
Lampiran 7 Uji Outlier.....	86
Lampiran 8 Uji Multikolonierity dan Singularity.....	92
Lampiran 9 Goodness Of Fit.....	94
Lampiran 10 Uji Regression Weight.....	97
Lampiran 11 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	99
Lampiran 12 Modification Index.....	100