

**PERAN LINGKUNGAN FISIK, PERSEPSI HARGA, DAN
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI HIBURAN**

**THE ROLES OF THE PHYSICAL ENVIRONMENT, PRICE
PERCEPTION, AND CUSTOMER SATISFACTION IN
DETERMINING CUSTOMER LOYALTY IN THE
ENTERTAINMENT INDUSTRY**

SKRIPSI

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



Oleh:
NISRIINA NUR FITRIA
20130410068

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nisriina Nur Fitria

Nomor Mahasiswa : 20130410480

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PERAN LINGKUNGAN FISIK, PERSEPSI HARGA, DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI HIBURAN”** 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, 21 April 2017



Nisriina Nur Fitria

MOTTO

“Tetap yakin dan percaya sama Allah SWT. apa pun yang terjadi Allah SWT. gak akan memberikan ujian jika hambanya tidak sanggup untuk menghadapinya.”

“The process matters more than the outcome.”

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al - Insyirah: 5-6)

“Don't force yourself to come to a conclusion. Based on my experience, time solves everything.”

Wightlifting Fairy

PERSEMBAHAN

*Teruntuk keluargaku,
Papa, Mama, Mas Jen, serta Mbak Ditha,
karya tulis yang sederhana ini Bunga persembahkan
sebagai salah satu ungkapan rasa terimakasih yang tulus
atas kasih sayang dan limpahan doa yang tak pernah berhenti...*

*Teruntuk King Pojan's Crew,
Nurika Tyasning Utami, Dio Darmawansyah, Firdaus Ridho Rahadiansyah, Lalu Alfin
Kusuma, Rashel Farizi, Fauzan Roji Herdito, Silver Angga, Irvan Firdaus, dan Alip Prayogi.
Kalianlah alasan kenapa sampai sekarang aku masih bertahan jomblo.
Gak punya pacar tapi berasa punya pacar ☺
Terimakasih sudah memahamiku, tanpa aku harus mengatakan sepatah kata pun,
Terimakasih sudah menemaniku di tanah rantau selama hampir empat tahun ini,
Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, kepedulian, dukungan, kehangatan,
keceriaan, kebahagiaan, serta kebersamaan dalam berbagai suka, duka, dan keluh kesah.*

*Teruntuk Ningdya Puspita Rastha,
Terimakasih sudah selalu menemaniku kapanpun dan kemanapun.
Terimakasih selalu mau mendengarkan keluh kesah, suka, dan dukaku.
Terimakasih karena sudah menganggapku sebagai orang yang hangat. ☺*

*Teruntuk Anak Jogja Selatan,
Claudia Liska Kusuma Wardhani dan Megan Mradipta Megah.
Terimakasih sudah senantiasa memberikan dorongan dan perhatian,
dari kita masih kecil sampai sekarang dan sampai seterusnya.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Peran Lingkungan Fisik, Persepsi Harga, dan Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Loyalitas Konsumen pada Industri Hiburan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam membentuk loyalitas konsumen dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama peneliti menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si. Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan rasa kekeluargaan selama penulis menempuh studi.
3. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Seluruh konsumen dan karyawan Princess Syahrini F-KTV yang telah bersedia membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
5. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 29 Maret 2017

Nisriina Nur Fitria

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Bidang teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2. Bidang praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Loyalitas konsumen.	Error! Bookmark not defined.
2. Kepuasan konsumen.	Error! Bookmark not defined.
3. Persepsi harga.....	Error! Bookmark not defined.
4. Lingkungan fisik.	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh dimensi lingkungan fisik terhadap persepsi harga.	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh dimensi lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen.	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen.	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.	Error! Bookmark not defined.
5. Pengaruh dimensi lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen melalui persepsi harga.	Error! Bookmark not defined.
6. Pengaruh dimensi lingkungan fisik terhadap loyalitas konsumen melalui persepsi harga dan kepuasan konsumen.	Error! Bookmark not defined.
7. Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB III	Error! Bookmark not defined.
A. Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
1. Dekorasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tata ruang.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kondisi ambient.....	Error! Bookmark not defined.
4. Persepsi harga.....	Error! Bookmark not defined.
5. Kepuasan konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
6. Loyalitas konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
G. Analisa Data dan Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
Langkah 2 & 3 : Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural	Error! Bookmark not defined.
Langkah 4 : Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang	
Diusulkan.....	Error! Bookmark not defined.
Langkah 5 : Menilai Identifikasi Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Langkah 6: Menilai Kriteria Goodness-of-Fit	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model	Error! Bookmark not defined.
defined.	
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
defined.	
1. Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Subyek Penelitian/Profil Responden....	Error! Bookmark not defined.
3. Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4. Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Hasil Uji Kualitas Instrumen Pre-Test.	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Uji Kualitas Instrumen Formal ...	Error! Bookmark not defined.
C. Proses Analisis Data dan Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	Error!
Bookmark not defined.	
Langkah 1: Pengembangan Model Berdasarkan Teori	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
Langkah 2 & 3 : Menyusun Diagram Alur (Path Diagram) dan	
Persamaan Struktural	Error! Bookmark not defined.
Langkah 4: Input Matriks dan Estimasi Model	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Langkah 5: Identifikasi Model Struktural.	Error! Bookmark not defined.

Langkah 6: Menilai Kriteria Goodness of Fit	Error! Bookmark not defined.
Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi Model	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan (Interpretasi)	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh dimensi lingkungan fisik terhadap persepsi harga	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh dimensi lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen	Error! Bookmark not defined.
5. Pengaruh dimensi lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen melalui persepsi harga	Error! Bookmark not defined.
6. Pengaruh dimensi lingkungan fisik terhadap loyalitas konsumen melalui persepsi harga	Error! Bookmark not defined.
7. Pengaruh dimensi lingkungan fisik terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
8. Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
1. Akademik	Error! Bookmark not defined.
2. Praktik	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

4.1.	incian Penyebaran Kuesioner Formal.....	R 51
4.2.	arakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	K 52
4.3.	arakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	K 53
4.4.	arakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	K 53
4.5.	tatistik Deskriptif.....	S 54
4.6.	asil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	H 57
4.7.	asil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	H 58
4.8.	asil Uji Validitas Formal.....	H 59
4.9.	asil Uji Reliabilitas Formal Menggunakan IBM SPSS <i>Statistic 21</i>	H 60
4.10.	asil Uji Reliabilitas Formal Menggunakan IBM SPSS AMOS 21	H 61
4.11.	asil Uji Normalitas.....	H 64
4.12.	asil Pengujian Normalitas <i>Multivariate Outliers</i>	H 66
4.13.	asil Uji Normalitas setelah <i>Outliers</i>	H 67
4.14.	ubungan antar Variabel.....	H 69
4.15.	<i>tandardized Direct Effects</i> H10 – H12.....	S 74
4.16.	<i>tandardized Indirect Effects</i> H10 – H12.....	S 74
4.17.	<i>tandardized Direct Effects</i> H13 – H15.....	S 76
4.18.	<i>tandardized Indirect Effects</i> H13 – H15.....	S 76
4.19.	<i>tandardized Direct Effects</i> H16 – H18.....	S 79
4.20.	<i>tandardized Indirect Effects</i> H16 – H18.....	S 79

4.21.		<i>S</i>
	<i>tandardized Direct Effects H19</i>	81
4.22.		<i>S</i>
	<i>tandardized Indirect Effects H19</i>	81
4.23.		<i>C</i>
	<i>omputation of Degrees of Freedom (Default model)</i>	82
4.24.		<i>R</i>
	<i>esult (Default model)</i>	82
4.25.		<i>S</i>
	<i>tandardized Regression Weights</i>	83
4.26.		<i>G</i>
	<i>oodness of Fit</i>	84
4.27.		<i>M</i>
	<i>odification Indices</i>	85
4.28.		<i>O</i>
	<i>utput Modifikasi</i>	87

DAFTAR GAMBAR

2.1.	Model Penelitian.....	M
		27
4.1.	Perkembangan Model Output Amos.....	P
		62
4.2.	Diagram Alur Model Output Amos.....	D
		63
4.3.	Model Penelitian Output Amos.....	M
		68
4.4.	Modifikasi Model Output Amos.....	M
		86