

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pelanggan Mirota Kampus Jl. C. Simanjuntak No. 70 Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF PERCEPTION PRODUCT QUALITY AND PERCEPTION
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN FORMING
CUSTOMER LOYALTY***

(Study on Customer Mirota Kampus Jl. C. Simanjuntak No. 70 Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Oleh :

Devi Ariana Puspitasari

20140410221

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Devi Ariana Puspitasari

Nomor Mahasiswa : 20140410221

Menyatakan bahwa sripsi ini dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pelanggan Mirota Kampus Jl. C. Simanjuntak No. 70 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 tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya itu dibatalkan.

Yogyakarta, 6 April 2018


**METERAI
TEMPEL**
Rp 5000
5000
RIBURUPIAH
A90F7AEF960260439

Devi Ariana Puspitasari

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(Al-Mujadillah:11)

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah ‘

(HR.Turmudzi)

“Barang siapa yang melakukan perbuatan baik, ia akan mendapatkan pahala (dalam perbuatan itu) dan pahala orang yang menirunya tidak di kurangi pahalanya sedikitpun. Dan barang siapa yang melakukan perbuatan yang jelek, ia akan menanggung dosa dan orang-orang yang menirunya dengan tidak di kurangi dosanya sedikitpun.”

(HR.imam muslim)

PERSEMABAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang.

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk...

Ayah dan Ibu saya, Joko Edi Purwanto dan Siti Untari terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga serta selalu memberikan dukungan yang terbaik untuk anaknya.

Kakak dan Adikku, Dyah Dewi Sukesi dan Keshit Editya Ramadhan terimakasih atas doa, kasih sayang dan selalu mendukung keputusan saudaranya

Duta Utama Putra terimakasih atas waktu dan semangat yang diberikan serta tempat curahan hati saya yang sangat berarti.

Siska Tiara, Sifana, Arthandy dan Tegar Widya teman seperjuangan, terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti dan menyenangkan.

Dea Anggarwati dan Mela Puspita teman SMA ku sampai saat ini, terimakasih karena sudah menjadi tempat bernaung dikala susah maupun senang.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan karunianya dalam penulisan proposal skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN MIROTA KAMPUS JL. C. SIMANJUNTAK NO. 70 YOGYAKARTA)”.

Tujuan dari penyusunan proposal penelitian skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana ekonomi pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena-Nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dra. Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan masuka selama proses penyelesaian skripsi.

3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra. M.Si yang telah membimbing dan memberikan masukan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Orang tua, saudara serta teman-temanku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan

Yogyakarta, 6 April 2018

Devi Ariana Puspitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	3
HALAMAN PERSEMABAHAN.....	4
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	9
DAFTAR GAMBAR	10
BAB I PENDAHULUAN	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.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Persepsi Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan Pelanggan.....	12
4. Loyalitas pelanggan.....	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	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.
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	40
G. Uji Hipotesa dan Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... Error! Bookmark not defined.	
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Hasil Pembahasan dan Interpretasi	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN Error! Bookmark not defined.	
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN 1_KUISIONER PENELITIAN	
LAMPIRAN 2_DATA PENELITIAN	81
LAMPIRAN 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN	101
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL	103
LAMPIRAN 5 HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL.....	107
LAMPIRAN 6 HASIL UJI ANALISIS DATA	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Usia Pelanggan Mirota Kampus	47
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Pelanggan Mirota Kampus	48
Tabel 4.3 Pekerjaan Pelanggan Mirota Kampus	49
Tabel 4.4 Jumlah Belanja dalam 4 Bulan Terakhir.....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas dari Item-Item Variabel Penelitian.....	52
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Tahap 1	53
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Tahap 2	55
Tabel 4.9 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan	57
Tabel 4.10 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji t Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas	58
Tabel 4.12 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas	58
Tabel 4.13 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	32
-----------------------------------	----