

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Arif Rachman Hakim

Nomor Mahasiswa : 20140410081

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan”** 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,.....2018

Materai, 6.000,-

Arif Rachman Hakim

## **MOTTO**

*“MAN JADDA WA JADDA (BARANG SIAPA YANG BERSUNGGUH-SUNGGUH MAKA AKAN BERHASIL)”*

*“KEBANGGAN KITA YANG TERBESAR ADALAH BUKAN TIDAK PERNAH GAGAL, TETAPI BANGKIT KEMBALI SETIAP KALI KITA JATUH” (Confusius)*

*“JANGAN TUNDA SAMPAI BESOK APA YANG BISA ENKKAU KERJAKAN HARI INI”*

*“KEINDAHAN SESUNGGUHNYA DALAM SEBUAH PERJUANGAN BUKAN PADA HASILNYA, TAPI PADA KENIKMATAN-KENIKMATAN YANG TIMBUL DARI PROSES PERJUANGAN YANG DIAJALANI”*

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrohmanirohim

Dengan mengucapkan rasa syukur alhamdulillah, kupersembahkan karya skripsi ini untuk :

Ibu dan almarhum bapak tercinta yang selalu memotivasi dan berjasa dalam penulisan ini. Hanya sebuah kado kecil yang dapat ku berikan dari bangku kuliahku yang memiliki sejuta makna, sejuta cerita, sejuta kenangan, pengorbanan dan perjalanan untuk dapatkan masa depan yang kuinginkan atas restu dan dukungan yang diberikan.

Kakakku Ratu paramita yang selalu mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini

Tak lupa, seluruh sahabat Adnan, Iis, Anisa R, Annisa diah, Fajri, Narendra, Allysa bella, Abimanyu Squad yang selalu mendukung dan menemani selama masa perkuliahan maupun proses pembuatan skripsi berlangsung.

Seluruh keluarga besar Program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
2. Persepsi Harga .....	9
3. Kepuasan Pelanggan.....	10
4. Loyalitas Pelanggan.....	11
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu .....	12
C. Penurunan Hipotesis.....	16
D. Model Penelitian .....	22
BAB III.....	23

METODE PENELITIAN.....	23
A. Metode Penelitian.....	23
1. Subjek dan Objek Penelitian .....	23
2. Jenis Data Penelitian.....	23
3. Sampel Penelitian .....	23
4. Teknik Penarikan Sampel Penelitian.....	24
5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	24
6. Definisi Operasional Variabel .....	25
7. Uji Instrumen.....	29
8. Alat Analisis .....	30
BAB IV .....	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	35
B. Uji Kualitas Instrumen .....	39
C. Hasil Penelitian .....	42
D. Pembahasan.....	56
BAB V.....	62
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN .....	62
A. Simpulan .....	62
B. Keterbatasan Penelitian.....	63
C. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

1.1 Data pengguna/penumpang kereta api di Jawa tahun 2016-2017 .....	2
3.1 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	25
3.2 Indikator Variabel Persepsi Harga .....	27
3.3 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan .....	28
3.4 Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan.....	28
3.5 Kriteria <i>Goodness of fit</i> .....	33
4.1 Karakteristik jenis kelamin .....	36
4.2 Karakteristik usia responden .....	37
4.3 Karakteristik jenis pekerjaan.....	37
4.4 Karakteristik pengguna kereta api.....	38
4.5 Hasil Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	40
4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.7 Hasil Uji Normalitas .....	45
4.8 Bollen Stine Bootstrap .....	47
4.9 Hasil Pengujian Outliers .....	48
4.10 Hasil Uji Multicollinearity .....	49
4.11 Notes For Model .....	50
4.12 <i>Goodness Of Fit</i> .....	50
4.13 Regression Weights.....	52
4.14 <i>Direct Effect</i> .....	54
4.15 <i>Indirect Effect</i> .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Model Penelitian .....	22
4.1 Diagram Jalur untuk SEM.....	43
4.2 Model Pengukuran .....	44