

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN CIRCLE K DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF CONSUMER PERCEPTION ON SERVICE QUALITY,
PRICE, AND CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER'S
LOYALTY CIRCLE K IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

SINUNG SUDRAJAD

20120410033

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

SKRIPSI
**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN CIRCLE K DI YOGYAKARTA**



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Retno Widowati, P.A., SE, M.Si. Ph.D.
NIP:196304071991032001

Tanggal, 04 Mei 2016

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN CIRCLE K DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF CONSUMER PERCEPTION ON SERVICE QUALITY,
PRICE, AND CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER'S
LOYALTY CIRCLE KIN YOGYAKARTA***

Diajukan Oleh :

**SINUNG SUDRAJAD
20120410033**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Yang terdiri dari


Indah Fatmawati, Dr., SE., M.Si
Ketua Tim Penguji


Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D

Anggota Tim Penguji


Dr. Susanto, MS

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si.
NIK: 1966060419920214016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,
Nama : Sinung Sudrajad
Nomor Mahasiswa : 20120410033

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CIRCLE K DI YOGYAKARTA, (Studi Pada Pelanggan Circle K 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 ini diketahui terdapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 04 Mei 2016



MOTTO

Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan. Peluk keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu dan doa orang-orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalan di setiap langkahmu adalah pengawetnya. maka dari itu, bersabarlah! Allah selalu menyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan.

Janganlah takut menghadapi masa depan, jangan pula menangis untuk masa lamamu

(Percy Bysshe Shelley)

"Pengetahuan diperoleh dengan belajar, kepercayaan dengan keragaan, keahlian dengan berlatih, dan cintadengan mencintai" (Thomas Szasz - Psikiater Hungaria)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

"(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan 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.

Terima kasih ayah dan ibu

Untuk adekku *Anggun Citra Listiani dan seluruh keluarga besarku* terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

Untuk **SEMUA SAHABATKU** dan teman kontrakan yang tak mungkin aku sebutkan nama-nama kalian karena terlalu banyak, aku ucapkan TERIMA KASIH kepada kalian semua, karena semangat dari kalianlah maka skripsi ini selesai dan akhirnya aku di wisuda.

Dan terakhir

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

...Alhamdulillahirobbil'amin

Subhanallah, Alhamdulillah, Allahuakbar

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Circle K di Yogyakarta. Objek dari penelitian ini adalah Circle K di Yogyakarta, sedangkan subjeknya adalah konsumen/pelanggan yang mengetahui dan pernah membeli di Circle K Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas.

ABSTRACT

The research purpose is to analyze the influence of service quality, price and customer satisfaction toward customer loyalty Circle K in Yogyakarta, meanwhile the subjects are the customers whom knowing and already bought in Circle K Yogyakarta. The sampling method is purposive sampling. The data analysis is using multiple linear regression. Before analysing data, the first step is to test the instrument quality by the validity and reliability test.

The research's result showed service quality has a positive and significant influence towards customer satisfaction. Price has a positive and significant influence towards customer satisfaction. Service quality has a positive and significant influence towards customer loyalty. Price has a positive and significant influence towards customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant influence towards customer loyalty. Service quality has a positive and significant influence toward customer loyalty through customer satisfaction. Price has a positive and significant influence toward customer loyalty through customer satisfaction. Thus, customer satisfaction plays role as a mediating variable.

Keywords: *service quality, price, customer service, customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah dan limpahan rahmat-Nya dalam penulis skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Konsumen pada Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Circle K di Yogyakarta” dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Nano Prawoto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA., SE, M.Si. Ph.D. selaku Ketua Prodi Manajemen dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas segala waktu, pengertian dan kesabaran yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian karya tulis ini, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

3. Para Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi saya.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta, 04 Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| INTISARI | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Batasan Masalah Penelitian | 6 |
| C. Rumusan Masalah Penelitian | 6 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Landasan Teori | 9 |
| 1. Loyalitas Pelanggan | 9 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 11 |
| 3. Harga | 13 |
| 4. Kepuasan pelanggan..... | 14 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| C. Hipotesis | 17 |
| D. Model Penelitian | 23 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 24 |
| A. Obyek dan Subyek Penelitian | 24 |
| B. Jenis Data | 24 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel | 24 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 25 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 26 |
| F. Uji Kualitas Instrumen | 32 |
| 1. Uji Validitas | 32 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 32 |
| G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis | 33 |
| 1. Analisis Data | 33 |
| 2. Uji Statitik t | 34 |
| 3. Koefisien Determinasi | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 35 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 35 |
| B. Hasil Pengumpulan Data | 39 |
| C. Uji Kualitas Instrumen | 39 |
| 1. Uji Validitas | 39 |
| 2. Uji Reliabilitas | 40 |
| D. Profil Responden | 41 |
| E. Uji Hipotesis dan Analisis Data | 42 |
| 1. Pengujian Hipotesis 1, 2 dan 3 | 42 |
| 2. Pengujian Hipotesis 4, dan 5 | 44 |
| 3. Pengujian Hipotesis 6 dan 7..... | 45 |
| F. Pembahasan | 48 |
| BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.. | 52 |
| A. Simpulan | 52 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 53 |
| C. Saran | 53 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas | 40 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas | 41 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden | 42 |
| Tabel 4.4 Hasil Regresi Berganda Hipotesis 1, 2 dan 3..... | 42 |
| Tabel 4.8 Hasil Regresi Berganda Hipotesis 4, dan 5 | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 23 |
|-----------------------------------|----|