

**ANALISIS KEPANTASAN HARGA, KEPUASAN PELANGGAN,
LOYALITAS, DAN HARGA YANG DAPAT DITERIMA**

(Studi pada Konsumen PT.KAI di Yogyakarta)

***PRICE FAIRNESS, CUSTOMER SATISFACTION, LOYALTY, AND
PRICEACCEPTANCE***

(Study at PT.KAI Consumer in Yogyakarta)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

DINDIN CAHYADIN

20120410312

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dindin Cahyadin

Nomor mahasiswa : 20120410312

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS KEPANTASAN HARGA, KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS DAN HARGA YANG DAPAT DITERIMA(Studi pada konsumenPT.KAI 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 atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 Juni 2016

Dindin Cahyadin

MOTTO

Hiduplah engkau seberapapun lamanya, namun engkau pasti akan mati, Cintailah siapa saja yang engkau suka, namun engkau pasti akan berpisah dengannya

Berbuatlah semaumu namun engkau pasti akan mendapat balasannya, Barangsiapa ridha dengan rizki yang telah Allah berika, maka ia akan tenang di dunia dan akhirat

Barangsiapa dapat menundukkan nafsu syahwatnya, maka ia akan menjadi orang yang mulia di dunia dan di akhirat

Barangsiapa merasa cukup, sehingga tidak mengharapkan pemberian orang lain, maka dia akan selamat di dunia dan di akhirat

Barangsiapa dapat memelihara lisannya maka dia akan selamat di dunia dan di akhirat

(Imam Nawawi al Bantani)

Raihlah ilmu dan untu meraih ilmu belajarliah untuk tenang dan sabar

(Umar bin Khattab)

Dalam hidup tiada sempurna kadang khilaf, kadang terlupa jangan-janganlah putus asa, ampunan Allah selalu terbuka.

(Opik)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidup yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi meskipun kalian jauh disana.

Saat kulemah tak berdaya kalian selalu menjadi energi positif bagi penulis, selalu dengan ikhlas memanjatkan doa untuk putra tercinta dalam setiap sujudnya.

Yosep Yohana, Terimakasih untuk menjadi panutan sekaligus guru didalam kehidupan yang selalu mengajaran betapa hidup itu harus diperjuangkan dengan kerja keras dan sungguh-sungguh untuk tetap bisa bertahan hidup.

Yayah Haeriyah, Kesabaran, Kesederhanaan serta keuletanmu mengajarkan arti hidup yang harus dihadapi dengan sabar tetap bersyukur tanpa melupakan kewajiban yang sudah hakiki, karena hidup yang barokah adalah izin dan restu dari seorang ibu.

Galih pratama, David wahyu dan Roro yang telah meminjamkan laptop sehingga pengerjaan skripsi ini bisa selesai.

Kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi ini, diantaranya :

1. Yeni oktisari selalu memberikan semangat untuk cepat-cepat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dimas suryo nugroho, David wahyu haryono dan Anggaria calista yang selalu mendukung dan menemani selama pengerjaan mulai dari masa kemalasan sampai masa selesainya pengerjaan.

3. Makalah squad 2k12 yang mendukung keberlangsungan pengerjaan skripsi ini.
4. Anak kontrakan orange yang mensupport penulis untuk mengerjakan sampai selesai.
5. Dan segenap muda mudi serta para sesepuh yang selalu mendoakan dan mendukung penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN</u> PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN</u> MOTTO	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAMAN</u> PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I	Error! Bookmark not defined.
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.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Kepantasan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
4. Harga Yang Dapat Diterima.....	Error! Bookmark not defined.

B. Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
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.....	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel bebas (<i>Independent Variabel</i>)...	Error! Bookmark not defined.
2. Variabel mediasi (<i>Moderating variabel</i>) ..	Error! Bookmark not defined.
3. Variabel terikat (<i>Dependent variabel</i>).....	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. Uji Hipotesis dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek atau Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Profil Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3. Tujuan Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4. Penghargaan yang Diterima	Error! Bookmark not defined.
5. Tanggung Jawab Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
6. Wilayah Operasi	Error! Bookmark not defined.
B. Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis kelamin responden.....	Error! Bookmark not defined.
2. Usia responden	Error! Bookmark not defined.
3. Pekerjaan Responden.....	Error! Bookmark not defined.

C.	Uji Kualitas Instrumen Dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
a.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	Error! Bookmark not defined.
1.	Tahapan langkah-langkah SEM	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
E.	PEMBAHASAN	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.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	39
Gambar 4.1 Diagram Jalur untuk SEM.....	64
Gambar 4.2 Model Pengukuran	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Variabel Indikator	43
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.6 Analisis Deskriptive Variabel Harga Yang Dapat Diterima	60
Tabel 4.7 Analisis Deskriptive Variabel Kepantasan Harga.....	61
Tabel 4.8 Analisis Deskriptive Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.9 Analisis Deskriptive Variabel Loyalitas	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Normalitas	66
Tabel 4.11 Notes For Model Competition Of Degrees Of Freedom.....	67
Tabel 4.12 Hubungan Antar Indikator Dengan Variabel	68
Tabel 4.13 Goodness of Fit Sebelum Modifikasi.....	70
Tabel 4.14 Modification Index	71
Tabel 4.15 Goodness of Fit Setelah Modifikasi	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	73