

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada pelanggan Sambel Layah Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**REZA TRILAKSONO
1602010090**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada pelanggan Sambel Layah Purwokerto)



SKRIPSI

Oleh:

REZA TRILAKSONO

1602010090

Diterima dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Agung', is written over a horizontal line.

**M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si.
NIK. 2160159**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Reza Trilaksono
NIM : 1602010090
Progam Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Rumah Makan Sambel Layah Purwokerto)**

telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Pada Progam Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si.
Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si.
Anggota 2 : Fatmah Bagis, M. Si.
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 4 Febuari 2020


()
()

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, S.E., M.Si

NIM 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Trilaksono
NIM : 1602010090
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 4 Febuari 2020

Yang membuat pernyataan



Reza Trilaksono

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Trilaksono
NIM : 1602010090
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royal-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Sambel Layah Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 4 Februari 2020

Yang menyatakan,



Reza Trilaksono

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (Q.S Al-Insyirah : 6-8)

Memulai dengan penuh keyakinan
Menjalankan dengan penuh keikhlasan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan (*Anonim*).

Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari esok. Dan yang terpenting jangan berhenti bertanya (*Albert Einstein*)

Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya (*Walt Disney*)

Tidak ada jalan mudah menuju kebebasan, dan banyak dari kita akan harus melewati lembah gelap menyheramkan. Lagi dan lagi sebelum akhirnya kita meraih puncak kebahagiaan (*Nelson Mandela*)

PERSEMBAHAN



*Dengan mengucap Basmallah dan syukur, kupersembahkan
skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

Bapakku Darto, Ibuku Sofia Jumiati,

*Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Fatmah Bagis, M.Si. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk Bapak Darto dan Ibu Sofia Jumiati, sosok yang hebat selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada saya sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
8. Untuk kawan-kawanku Kholifatul Soenjoto, Fendi Priatmoko, Haryadi Prayogo, Anggita Widianingsih, Yuki Khoerunnisa, Erna Susilowati, Pendekar Ci Pang-Pang dan Keluarga Soekarjo terimakasih atas canda, tawa, masukan, semangat, motivasi, doa, dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan skripsi Yuki Khoerunnisa, Erna Susilowati, Anggita Widianingsih, Fendi Priatmoko dan Haryadi Prayogo Pinilih yang telah berjuang bersama dari awal metopen sampai siding skripsi, terimakasih atas segala suka duka, masukan dan motivasinya selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas B angkatan 2016. Terimakasih telah memberi warna-warni kehidupan selama saya menjalankan kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu waTa'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 4 Febuari 2020
Penulis

Reza Trilaksono

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada pelanggan Sambel Layah Purwokerto)

Reza Trilaksono¹

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**
Rezatrilaksono99@gmail.com

M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si.

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**
amif_ump@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Sambel Layah di Purwokerto. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Metode *Purposive Sampling* digunakan untuk mendapatkan 80 sampel dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) pendekatan *Partial Least Square*. Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa melalui kualitas produk, persepsi harga, kepercayaan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas produk, kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan persepsi harga, kepercayaan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas produk, persepsi harga, kepercayaan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PERCEIVED PRICE, AND
CUNSUMER TRUST ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION***

(Study on Customer Sambel Layah in Purwokerto)

Reza Trilaksono¹
Economics and Business Faculty
University Muhammadiyah of Purwokerto
Rezatrilaksono99@gmail.com

M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si.
Economics and Business Faculty
University Muhammadiyah of Purwokerto
amif_ump@yahoo.com

ABSTRACT

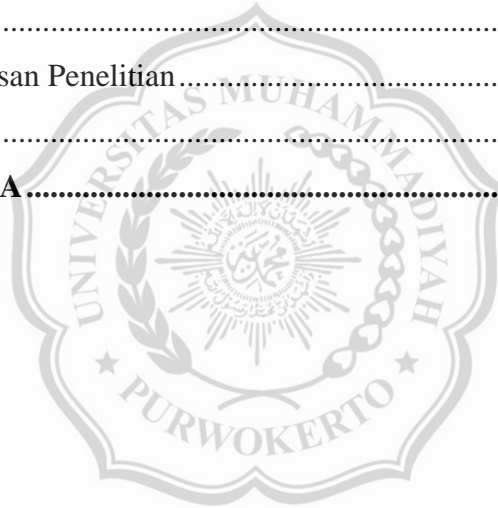
The purpose of this study was to analyze the effect of product quality, perceived price, and cunsomer trust on customer loyalty through customer satisfaction. The questionnaire is used as a data collection tool. Purposive sampling method is used to got 80 samples with several predetermined criteria. Data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) approach to Partial Least Square. The results of the study revealed through product quality, perceived price, cunsomer trust had a positive significant effect on customer satisfaction and product quality, customer satisfaction had a positive significant effect on customer loyalty. While perceived price, cunsomer trust have no effect on customer loyalty and product quality, perceived price, cunsomer trust have no effect significant on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Perceived Price, Cunsomer Trust, Customer Loyalty and Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Perilaku Konsumen	12
B. Kepuasan Pelanggan	18
C. Loyalitas Pelanggan	19
D. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
E. Kerangka Pemikiran.....	25
F. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel	36
C. Variabel Penelitian	38

D. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	38
E. Devinisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
F. Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PENAMBAHAN	52
A. Gambaran Umum Rumah Makan Sambel Layah	52
B. Response Rate	53
C. Karakteristik Responden	55
D. Analisis Data	56
E. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	88
A. Penutup	88
B. Keterbatasan Penelitian	89
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran (Gozhali dan Latan, 2015)	50
Tabel 4.1 Response Rate	54
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	55
Tabel 4.3 Convergent Validity (Loading Factor) pada putaran 1	57
Tabel 4.4 Nilai AVE pada putaran 1	58
Tabel 4.5 Nilai Composite Reliability pada putaran 1	59
Tabel 4.6 Convergent Validity (Loading Factor) pada putaran 2	60
Tabel 4.7 Nilai AVE pada putaran 2.....	61
Tabel 4.8 Nilai Composite Reliability pada putaran 2	61
Tabel 4.9 Convergent Validity (Loading Factor) pada putaran 3	62
Tabel 4.10 Nilai AVE pada putaran 3.....	63
Tabel 4.11 Nilai Composite Reliability pada putaran 3	64
Tabel 4.12 Hasil Penerimaan/ Penolakan Hipotesis Pengaruh Langsung.....	68
Tabel 4.13 Hasil Penerimaan/ Penolakan Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	69
Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata Kualitas Produk (KP)	72
Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Persepsi Harga (PH).....	74
Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Kepercayaan Konsumen (KK)	76
Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata Kualitas Produk (KP)	78
Tabel 4.18 Nilai Rata-Rata Persepsi Harga (PH).....	80
Tabel 4.19 Nilai Rata-Rata Kepercayaan Konsumen (KK)	82
Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan (KPSP)	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Diagram Jalur	34
Gambar 3.1 Konstruk Indikator Refleksif.....	45
Gambar 3.2 Konstruk Indikator Formatif	46
Gambar 3.3 Kerangka Diagram Jalur.....	48
Gambar 4.1 Uji Model Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Putaran 1.....	65
Gambar 4.2 Uji Model Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Putaran 2.....	66
Gambar 4.3 Uji Model Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Putaran 3.....	67

