

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEWAJARAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Jasa Pembersih Sepatu *Shoes and Care* di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE RIGHTS ON  
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS  
INTERVENING VARIABLE  
(Study on Shoe and Care Shoes Cleaning Services in Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**MUAMAR SIDQON**

**20140410136**

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

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEWAJARAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Jasa Pembersih Sepatu *Shoes and Care* di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE RIGHTS ON  
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS  
INTERVENING VARIABLE  
(Study on Shoe and Care Shoes Cleaning Services in Yogyakarta)***



Telah Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

  
Misbahul Anwar, SE., M.Si.

Tanggal 14 Oktober 2019

NIK. 19670916199202 143 014

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEWAJARAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Jasa Pembersih Sepatu *Shoes and Care* di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE RIGHTS ON  
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS  
INTERVENING VARIABLE***

***(Study on Shoe and Care Shoes Cleaning Services in Yogyakarta)***


Diajukan oleh:

**MUAMAR SIDQON**


**20140410136**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
**Tanggal 14 Oktober 2019**

Yang terdiri dari

  
Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si.

Nik. 19690816199303 143 029

  
Sutrisno Wibowo, SE., M.Si.  
NIK. 19690801199303 143 030

  
Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.  
NIK. 19621015198904 143 006

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

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

NIK. 196304071991 032 001

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muamar Sidqon

Nomor Mahasiswa : 20140410136

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEWAJARAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA JASA PEMBERSIH SEPATU SHOES & CARE DI YOGYAKARTA”** tidak pernah ada karya yang 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, 14 Oktober 2019

  
Muamar Sidqon

## **MOTTO**

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan,  
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(Q. S Al-Insyirah: 5-6)

Manusia hidup dengan jatah masalah sendiri, maka  
habiskan jatah masalahmu pada saat muda karena ketika  
engkau dewasa, engkau akan menjadi orang yang bijaksana.

-Someone like Hans-

Pendidikan adalah jalan menuju kemakmuran dan tempat  
berlindung dari kemalangan.

-Aristoteles-

Jangan menjadikan sukses sebagai tujuan. Lakukan apa  
yang anda cintai, maka sukses akan datang dengan  
sendirinya.

-David Frost-

## **PERSEMBAHAN**

**Untuk Ibundaku Tersayang, Ibu Zuhriyah.**

“Wanita Paling Sabar, Wanita Paling Penyayang, Wanita Paling Perhatian, Wanita Paling Tangguh, Wanita Paling Berharga Yang Pernah Aku Punya.”

**Untuk Ayahandaku Tersayang, Bapak Muhtar Hadi.**

“Laki-Laki Paling Tangguh, Laki-Laki Paling Sabar, Laki-Laki Paling Pengertian, Laki-Laki Paling Rendah Hati, Laki-Laki Paling Bijaksana, Laki-Laki Paling Luarbiasa Yang Pernah Aku Punya.”

**Untuk Kakak Laki-lakiku Tersayang, Mas Husein Zaka Mubarak.**

“Laki-laki Paling Ulet, Laki-laki Paling Sabar, Laki-laki Paling Cerdas, Laki-laki Paling Cekatan, Laki-laki Paling Banyak Cerewet Bener, Laki-laki Paling Menjadi Penutan, Laki-laki Paling Berani Yang Pernah Aku Punya”

**Untuk Kakak Andalanku, Kak Akmal Abdur Rouf.**

“Laki-Laki Paling Brilian, Laki-Laki Paling Tangguh, Laki-Laki Paling Bijaksana, Laki-Laki Paling Sabar, Laki-Laki Paling Out Of The Box Yang Pernah Aku Punya”

Ini Adalah Persembahan Yang Insya Allah Terikhlas, Terbesar, Terindah, Terberat Yang Pernah Dedek Sidiq Berikan. Terimakasih atas support dan kesabarannya selama menantikan karya ini selesai.

Karya ini adalah persembahan untuk semua orang yang mendukung dan turut ambil bagian memberikan inspirasi kepada saya. Terkhusus untuk :

1. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bunda Erna, Simbi Karel, dan Dedek Risang yang sudah sering memberikan kasih pengganti dari keluarga yang jauh di Kalimantan.
3. Nadia Astirani Devi, yang selalu setia mensupport saya dan selalu memberikan semangat kepada saya.
4. Teman-teman partai ures-ures yang tidak bias disebutkan satu-persatu namanya, yang telah menjadi tempat menyampaikan inspirasi dan tempat mengeruk inspirasi.
5. Anak Kelas D angkatan 2014 secara keseluruhan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
6. Anak-anak sejurusan Manajemen 2014 yang telah lebih dulu menyelesaikan studi.
7. Temen-temen yang saya temui dan saya ambil inspirasi darinya namun tak pernah sempat untuk berkenalan.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan, karunia dan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening pada jasa pembersih sepatu *Shoes and Care* di Yogyakarta “.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap *study* tentang perkembangan bisnis *laundry* sepatu di Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan selama penulis menempuh studi.



3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Keluarga Besar di rumah yang selalu senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Sebagai penutup, penulis merasa dan menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima kritik, saran dan opini apapun untuk skripsi ini demi perkembangan kemampuan penulis sendiri serta pengembangan topik penelitian dalam karya tulis ini.

Yogyakarta, 14 Oktober 2019

Muamar Sidqon

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
C. Penurunan Hipotesis .....	22
D. Model Penelitian .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	28
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
F. Uji Kualitas Instrumen .....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	42
B. Uji Kualitas Instrumen .....	45
C. Statistik Deskriptif .....	46
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	49
E. Pengujian hipotesis .....	60
F. Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	74
A. Kesimpulan .....	74
B. Keterbatasan Penelitian.....	74
C. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Harga Perusahaan Sepatu.....	4
Tabel 2. 1 Hasil penelitian terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Definisi operasional dan indikator variabel penelitian .....	32
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data.....	43
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden .....	43
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	44
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	46
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4. 11 Hasil pengujian outliers .....	53
Tabel 4. 12 Notes For Model Notes For Model (Default model) Computation of degrees of freedom (Default model).....	57
Tabel 4. 13 Menilai goodness of fit .....	57
Tabel 4. 14 Hubungan antar variable .....	60
Tabel 4. 15 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model).....	63
Tabel 4. 16 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model).....	63

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Nilai Ekspor - Impor produk alas kaki .....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	27
Gambar 4. 1 Diagram Alur.....	50
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	51