



**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN PADA BAGUS JAYA KONVEKSI
DEMAK**

Diajukan oleh:

**WIWINHUMAIROH
NIM.2015-11-349**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2020**

**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
PADA BAGUS JAYA KONVEKSI JAYA DEMAK**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I



DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK
NIDN. 0630098401

Dr. MOKHAMAD ARWANI, SE, MM
NIDN. 0610057804

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Dr. H. MOCHAMAD EDNIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

DIAN WISMAR'EIN, SE, MM
NIDN. 0612127702



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat **(Q.S. Al-Mujadalah : 11)**
2. Barang siapa merintis jalan mencari ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga **(H.R Muslim).**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang ku sayangi :

1. Untuk Bapak dan Ibu tercinta
2. Suamiku
3. Putriku
4. Sahabat dan Teman
5. Untuk Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmaynya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun skripsi dengan judul **PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA BAGUS JAYA KONVEKSI JAYA DEMAK** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Mochamad Edris. Drs, MM, Dekan Universitas Muria Kudus.
2. Dina Lusianti, SE, MM AKK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah menyetujui usulan rancangan penulisan skripsi ini.
3. Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM, Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
4. Dian Wismar'ein, SE, MM, Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Responden yang telah memberikan waktu guna pengisian kuesioner.
7. Terimakasih untuk seluruh keluarga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang tak mungkin kusebutkan satu persatu yang senasip dan seperjuangan. Sukses buat kedepannya.

8. Untuk Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limbahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadri bahwa skrpsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, karena ini semua disebabkan keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan kemampuan penulis. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.
Amien.



ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA BAGUS JAYA KONVEKSI DEMAK

Wiwin Humairoh

NIM. 2015-11-349

Dosen Pembimbing I : Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM

Dosen pembimbing II : Dian Wismar'ain, SE, MM

Penelitian ini menganalisis persepsi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan pada Bagus Jaya Konveksi Demak. Populasi ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji instrument data, uji hipotesis. Alat analisis menggunakan SEM AMOS versi 24. Ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bagus Jaya Konveksi Demak. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh langsung (direct effect) menghasilkan pengaruh positif signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Bagus Jaya Konveksi Demak. Ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bagus Jaya Konveksi Demak. Ada pengaruh positif signifikan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Bagus Jaya Konveksi Demak. Ada pengaruh positif signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Bagus Jaya Konveksi Demak. Pengaruh tidak langsung (indirect effect) menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung mampu meningkatkan atau memberikan nilai tambah secara positif.

Kata kunci : Persepsi kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT***CUSTOMER PERCEPTION EFFECT ON CUSTOMER SATISFACTION IN SHAPING CUSTOMER LOYALTY IN BAGUS JAYA KONVEKSI DEMAK***

*Wiwin Humairoh
Nim. 2015-11-349*

*Advisor I: Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM
Advisor II: Dian Wismar'ain, SE, MM*

This research analyzes customer's perception of customer satisfaction in shaping customer loyalty in the Bagus Jaya Konveksi Demak. The population uses samples of 100 respondents. Data collection using questionnaires. The test used in this study uses test instrument data, hypothesis testing. The analysis tool uses SEM AMOS version 24. There is a significant positive influence of quality of service towards customer satisfaction at Bagus Jaya Convection Demak. Based on the research results that direct effect resulted in a significant positive influence on product quality to customer satisfaction at Bagus Jaya Convection Demak. There is a significant positive influence on quality of service towards customer loyalty at Bagus Jaya Convection Demak. There is a significant positive influence on product quality towards customer loyalty at Bagus Jaya Convection Demak. There is a significant positive influence of customer satisfaction towards customer loyalty in Bagus Jaya Konveksi Demak. Indirect effects indicate that indirect influences are able to increase or give positive value.

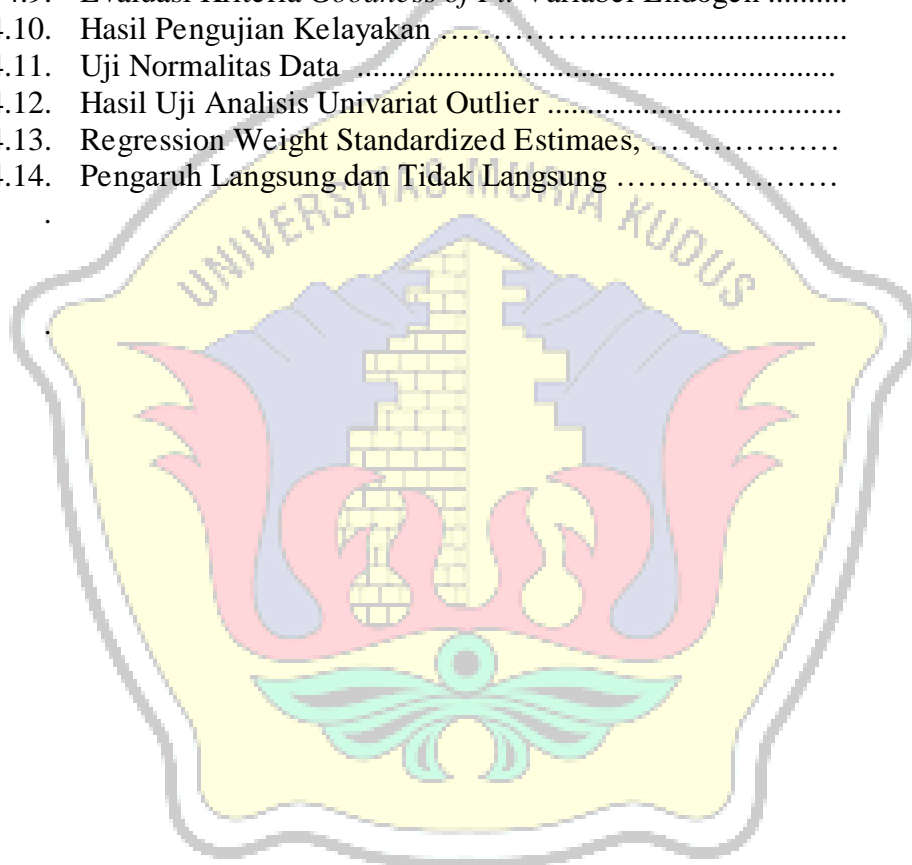
Keywords : Perception of service quality, product quality, customer satisfaction, customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR	x
TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	1
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Manajemen Pemasaran	7
2.2. Kualitas Pelayanan	12
2.3. Kualitas Produk	16
2.4. Kepuasan Pelanggan	24
2.5. Loyalitas Pelanggan	28
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	36
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.8. Hipotesis	39
BAB. III. METODE PENELITIAN	39
3.1. Rancangan Penelitian	39
3.2. Variabel Penelitian	42
3.3. Jenis dan Sumber Data	42
3.4. Penentuan Populasi dan Sampel	44
3.5. Metode Pengumpulan Data	45
3.6. Pengolahan data	46
3.7. Uji Instrumen Data	48
3.8. Analisis Data	53
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
4.2. Penyajian Data	65
4.3. Analisis Data	81
4.4. Pembahasan	85
BAB V. KESIMPULAN DAN ARAN.....	85
5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Karakteristik Responden	59
Tabel 4.1. Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	60
Tabel 4.3. Frekuensi Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 4.6. Uji Validitas	64
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.8. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen	68
Tabel 4.9. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen	69
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Kelayakan	71
Tabel 4.11. Uji Normalitas Data	74
Tabel 4.12. Hasil Uji Analisis Univariat Outlier	75
Tabel 4.13. Regression Weight Standardized Estimaes,	76
Tabel 4.14. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	80



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pengaruh Persepsi Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Bagus Jaya Konveksi Demak	37
Gambar 5.1. Konstruk Variabel Eksogen	67
Gambar 5.2. Konstruk Variabel Endogen	69
Gambar 5.3. Konstruk Full Model	71

