

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PADA
FITNESS PLUS JOGJA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

Muhamad Wildan Mulyana
212304044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIATOR PADA FITNESS PLUS JOGJA**

Diajukan Oleh:

MUHAMAD WILDAN MULYANA

212304044

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 21 Agustus 2025

Mengesahkan,

Pembimbing,



Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc

Ketua Penguji,



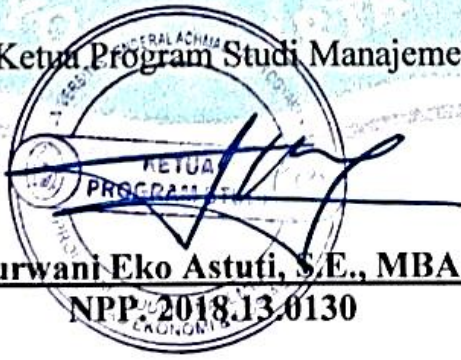
Krisna Mutiara Wati S.E., M.Sc

Anggota Penguji,



Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

NPP. 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Nama : Muhamad Wildan Mulyana

NPM : 212304044

Program studi : Manajemen (S1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai mediator pada Fitness Plus Jogja

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme, Semua referensi dan sumber terkait yang di kutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian ini kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini di buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Yogyakarta, Juli 2025



Muhamad Wildan Mulyana

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai mediator pada Fitness Plus Jogja”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr.rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. selaku Ketua Prodi Manajemen (S-1)
4. Ibu Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing penyusunan tugas akhir skripsi yang telah memberikan banyak ilmu, dukungan, serta motivasi.
5. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
6. Kedua orang tua tercinta. Kasih sayang, pengorbanan, dukungan moril dan materil yang tiada henti, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah penulis, menjadi kekuatan terbesar dalam menyelesaikan studi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh anggota keluarga dan saudara atas dukungan, semangat, dan pengertian yang telah diberikan

7. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan. Terimakasih atas segala motivasi dan dukungan kalian.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori	15
1. <i>Expectation Disconfirmation Theory</i>	15
2. Kualitas Layanan	17
3. Persepsi Harga	18
4. Loyalitas Pelanggan.....	21
5. Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berfikir	36
D. Pengembangan Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Desain Penelitian	48
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	49
D. Populasi dan Sampel.....	57
E. Teknik Pengumpulan Data	58

F. Teknik Analisis.....	59
G. Uji Hipotesis.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Deskripsi Data.....	65
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	65
2. Karakteristik Responden.....	66
3. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	70
4. Analisis Data.....	79
5. Uji Reliabilitas.....	85
6. Uji Model (<i>Inner Model</i>).....	87
7. Uji Hipotesis.....	89
B. Pembahasan.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Prasurvei 50 Pelanggan.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4. 1 Hasil Uji <i>Algorithm</i>	79
Gambar 4. 2 Hasil Uji <i>Bootsrapping</i>	90

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 4. 1 Kriteria Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4. 2 Kriteria Usia Responden	67
Tabel 4. 3 Kriteria Pekerjaan Responden.....	68
Tabel 4. 5 Deskripsi Statistik	70
Tabel 4. 6 <i>Loading Factor</i>	80
Tabel 4. 7 <i>Cross Loading</i>	83
Tabel 4. 8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	84
Tabel 4. 9 <i>Composite Reliability</i>	85
Tabel 4. 10 <i>Cronbach's Alpha</i>	86
Tabel 4. 11 <i>R-square</i>	87
Tabel 4. 12 <i>F-Square</i>	88
Tabel 4. 13 Hasil Uji Pengaruh Langsung	90
Tabel 4. 14 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	94

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 2 Data Penelitian.....	126
Lampiran 3 Data Responden.....	147
Lampiran 4 Data Deskripsi Responden.....	152
Lampiran 5 Analisis Data	155
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	163
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiarisme	165

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA