

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA MIE AYAM BANG UCUP PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh gelar sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Dina Puspitasari

NIM : 18414795

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA MIE AYAM BANG UCUP PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh gelar sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Dina Puspitasari

NIM : 18414795

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas
Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Pada
Mie Ayam Bang Ucup Ponorogo
Nama : Dina Puspitasari
Nim : 18414795
Tempat, tanggal lahir : Ponorogo, 31 Desember 1998
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
Diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 4 Agustus 2022

Pembimbing I


Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIDN. 0008057601

Pembimbing II


Sri Hartono, SE., MM
NIDN. 0730127102

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji


Sri Hartono, SE., MM
NIDN. 0730127102


Naning Kristiyana SE., MM
NIDN.0721117501


Titi Rapini, SE., MM
NIDN. 0005056301

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

(Ridwan Kamil)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kemampuan berfikir kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua saya, ayah Marsidi dan ibu Yatemi serta saudara-saudara saya yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan semangat yang luar biasa, sehingga membuat saya semangat dan bertekad untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Diriku, yang semangat dan kuat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik setelah melalui banyak rintangan yang sempat ingin putus asa.
4. Teman terdekat saya Adham Rizky Pratama yang selalu mensupport saya dan membantu saya dalam segala hal selama mengerjakan skripsi.
5. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dan selalu membantu saat ketika ada kesulitan dalam pengerjaan skripsi.
6. Teman-teman Manajemen E angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan dan menjadi semangat ketika dalam pengerjaan skripsi.
7. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya dalam terselesaikannya skripsi ini.

RINGKASAN

Loyalitas memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan (Ratih Hurriyati (2016).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung *Perceived Value* terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan, pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dan apakah Kepuasan memediasi pengaruh *Perceived Value* terhadap Loyalitas Konsumen Pada Mie Ayam Bang Ucup Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analisis jalur. Responden yang ada berjumlah 100 orang. pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa *Perceived Value* berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan. Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen dan memediasi *Perceived Value* terhadap Loyalitas Konsumen pada Mie Ayam Bang Ucup Ponorogo.”

Key Word: *Perceived Value*, Kepuasan, Loyalitas Konsumen.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan izin dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Mie Ayam Bang Ucup Ponorogo).

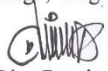
Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemulihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan masukan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. H. Happy Susanto, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristiyana, SE MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si., selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
5. Sri Hartono, SE., MM., selaku pembimbing II yang telah mengarahkan penulis.
6. Para staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu dalam menempuh pendidikan.
7. Kedua orang tua saya, yang membuat saya bisa sampai di titik ini yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam menyusun skripsi.
8. Untuk teman, sahabat dan kerabat dan semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah turut bersusah payah dalam memberikan bantuan, terimakasih untuk do'anya. Tanpa do'a kalian aku tidak mungkin akan seperti ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis meminta maaf jika ada kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Ponorogo, 4 Agustus 2022


Dina Puspitasari

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya penulis sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 4 Agustus 2022

Penulis



Dina Puspitasari

DAFTAR ISI

Halaman Judul dalam	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Motto	iii
Persembahan	iv
Ringkasan	v
Kata Pengantar	vi
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Konseptual	32
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. Waktu dan Wilayah Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
G. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Profil Mie Ayam Bang Ucup	49
B. Responden Mie Ayam Bang Ucup	51
C. Hasil Penelitian.....	53
D. Analisis Data	56
E. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	83



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 4.1	Responden Mie Ayam Bang Ucup.....	51
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.3	Usia Responden	54
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir Responden	54
Tabel 4.5	Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.6	Pendapatan Responden	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	58

