

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, *E-WOM* DAN *LIFESTYLE*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN CUCI SEPATU
DI *PUREVEL CLEAN SHOES* DOLOPO**



SKRIPSI

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

Nama : Syahrul Ramadhani

Nim : 21415454

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

TAHUN 2025

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, *E-WOM* DAN *LIFESTYLE*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN CUCI SEPATU
DI *PUREVEL CLEAN SHOES* DOLOPO**



SKRIPSI

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

Nama : Syahrul Ramadhani

Nim : 21415454

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

TAHUN 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Persepsi Kualitas, *E-Wom* dan *Lifestyle*
Terhadap Loyalitas Konsumen Cuci Sepatu Di
Purevel Clean Shoes Dolopo
Nama : Syahrul ramadhani
NIM : 21415454
Tempat,tanggal lahir : Madiun ,07 november 2002
Program studi : Manajemen

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

Ponorogo, 18 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom.
NUPTK. 0857752653130142

Pembimbing II



Naning kristivana, SE., MM
NUPTK. 2253753654230083

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

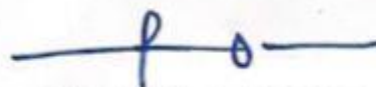


Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si
NIK. 19701016 199904 12

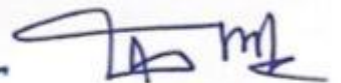
Dosen Penguji :



Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom
NUPTK. 0857752653130142



Tegoeh Hari Abrianto, S.E, M.M.
NUPTK. 2337745646130133



Dr. Sri Hartono, S.E, M.M
NUPTK. 9562749652110033

ABSTRAK

Skripsi : “Pengaruh Persepsi Kualitas, *E-WOM* Dan *Lifestyle* Terhadap Loyalitas Konsumen Cuci Sepatu Di *Purevel Clean Shoes* Dolopo”; Syahrul Ramadhani, Nim 21415454, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Dosen Pembimbing 1 Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom, Dosen Pembimbing 2 Naning kristiyana, SE. MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kualitas, electronic word of mouth (*E-WOM*), dan *lifestyle* terhadap loyalitas konsumen pada jasa cuci sepatu. Latar belakang penelitian ini didasari oleh semakin berkembangnya tren perawatan sepatu di kalangan masyarakat, terutama generasi muda, yang menuntut penyedia jasa untuk tidak hanya memberikan layanan berkualitas, tetapi juga membangun citra positif melalui media digital dan menyesuaikan dengan gaya hidup konsumen. Seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap perawatan alas kaki, khususnya sepatu, persaingan di industri jasa cuci sepatu semakin ketat, sehingga pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen menjadi sangat penting. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik non-probability sampling. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang digunakan adalah data primer serta pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar terhadap subjek penelitian sebanyak 100 responden Konsumen Cuci Sepatu Di *Purevel Clean Shoes* Dolopo.

Kata kunci: **Persepsi Kualitas, *E-WOM*, *Lifestyle*, Loyalitas Konsumen**

**PERNYATAAN
TIDAK MELANGGAR KODE ETIK**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya 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 saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 18 Juli 2025


Syahrul Ramadhani

MOTTO

“Hidup bukan tentang menunggu badai berlalu, tetapi belajar menari di tengah hujan untuk melaluinya”



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dengan segala kemampuan dan kesungguhan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas, *E-WOM* Dan *Lifestyle* Terhadap Loyalitas Konsumen Cuci Sepatu Di *Purevel Clean Shoes* Dolopo” Sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Pada program Sarjana Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunianya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk Almarhum Bapak Tercinta. Bapak,Aku kuliah untuk mewujudkan harapanmu yang tak pernah pudar. Aku sampai di sini berkat keyakinanmu padaku, nasihat sederhana yang penuh makna, dan semangat Bapak yang selalu bekerja tanpa lelah. Terima kasih atas pengorbanan dan cinta yang tak ternilai. Semoga Bapak bisa tersenyum bangga di tempat terbaik di sisi Tuhan. Karya ini adalah ucapan terima kasih dari anakmu, yang terus menghidupkan harapanmu.
3. Untuk Ibuku Tercinta. Ibu,Terima kasih, atas kasih sayang yang tiada henti, atas pelukan yang selalu menenangkan.Jika hari ini aku mampu berdiri dan melangkah sejauh ini, itu karena doa-doamu yang selalu mengiringi, bahkan tanpa aku tahu.Karya ini kupersembahkan sepenuh hati untukmu perempuan paling luar biasa dalam hidupku.

4. Kepada kakak saya tersayang,(Handhika Zanuar), Terimakasih yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan nasihat selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya yang sebesar-besarnya (Ferarenanda Ferdayanti) yang selalu mendukung, menyemangati, dan setia menemani proses panjang penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu membuat segalanya terasa lebih ringan dan bermakna.
6. Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.
7. Ibu Naning kristiyana, SE. MM Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.
8. Terima kasih teman-teman kelas Manajemen B atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah kalian berikan dalam perjalanan akademisku.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memanfaatkannya

Ponorogo,



Syahrul ramadhani
NIM:21415454

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
1. Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior Theory</i>).....	9
2. Manajemen	10
3. Pemasaran	11
4. Manajemen pemasaran.....	12
5. Perilaku Konsumen.....	12
6. Persepsi kualitas	17
7. <i>E-WOM</i>	18
8. <i>Lifestyle</i>	20
9. Loyalitas konsumen	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
2.4 Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel	31
3.3 Sumber Data	32
1. Data Primer	32
2. Skala Pengukuran	33
3.4 Definisi Operasional Variabel	34
Variabel Penelitian	34
3.5 Metode Analisis Data	39
1. Uji Instrumen.....	39
2. Alat Analisis Statistik.....	41
3. Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum.....	44
1. Sejarah <i>Purevel Clean Shoes</i> Dolopo.....	44
2. Visi dan Misi.....	45
3. Gambaran Umum Responden	47
4.2 Hasil Penelitian	56
1. Uji Instrumen.....	56
2. Alat Analisis Statistik.....	59
3. Uji Hipotesis.....	61
4.3 Pembahasan.....	65
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Terhadap Loyalitas Konsumen Cuci Sepatu <i>Di Purevel Clean Shoes</i> Dolopo	65
2. Pengaruh <i>E-WOM</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Cuci Sepatu Di <i>Purevel Clean Shoes</i> Dolopo.....	65
3. Pengaruh <i>Lifestyle</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Cuci Sepatu Di <i>Purevel Clean Shoes</i> Dolopo.....	66

4. Pengaruh Persepsi Kualitas, <i>E-WOM</i> Dan <i>Lifestyle</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Cuci Sepatu Di <i>Purevel Clean Shoes</i> Dolopo.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian terdahulu	25
Tabel 2. Skala likert	33
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa <i>Purevel Clean Shoes Dolopo</i>	50
Tabel 7. Variabel Persepsi Kualitas (X1)	51
Tabel 8. Variabel E-WOM (X2)	52
Tabel 9. Variabel Lifestyle (X3)	53
Tabel 10. Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	54
Tabel 11. Hasil Uji Validitas	57
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 14. Hasil Analisis Korelasi Berganda	61
Tabel 15. Hasil Uji T (Persial)	62
Tabel 16. Hasil Uji F (Simultan).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Perilaku Konsumen	14
Gambar 2. Kerangka Konseptual Penelitian	26
Gambar 3. Logo usaha	44
Gambar 4. Dokumentasi Di Store <i>Purevel Clean Shoes</i>	103
Gambar 5. Akun Tik Tok <i>Purevel Clean Shoes</i>	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	75
Lampiran 2. Data Tabulasi Penelitian	81
Lampiran 3. Identitas Responden.....	86
Lampiran 4. Kriteria Responden	88
Lampiran 5. Jawaban Responden.....	90
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	101
Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	101
Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	102
Lampiran 10. Hasil Uji T (Persial)	102
Lampiran 11. Hasil Uji F (Simultan).....	102
Lampiran 12. Dokumentasi	103
Lampiran 13 : Berita Acara Skripsi.....	104
Lampiran 13 : Hasil Cek Plagiasi.....	106