

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA UD ABBASY PONOROGO**



SKRIPSI

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

Nama : Nabhilla Audyna Balqis Kaulillah

NIM : 22415634

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA UD ABBASY PONOROGO**



SKRIPSI

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

Nama : Nabhilla Audyna Balqis Kaulillah
NIM : 22415634
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga
terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai Variabel
Intervening pada UD Abbasy Ponorogo

Nama : Nabhilla Audyna Balqis Kaulillah

NIM : 22415634

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 22 Juli 2003

Program Studi : Manajemen

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

Pembimbing I

Ponorogo, 24 Juli 2026
Pembimbing II



Fery Setiawan, SE., MM
NUPTK. 1552767668131043



Siti Chamidah, SE., M.Si
NUPTK. 3851749650230102

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si.,
NIK. 1970101619990412

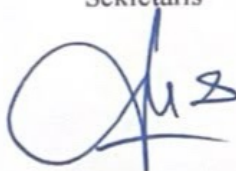
Ketua

Dosen Penguji:
Sekretaris

Anggota



Fery Setiawan, SE., MM
NUPTK. 1552767668131043



Eka Destrivanto Pristi A, S.AB., MM
NUPTK. 55437626632310334



Dr. Titis Purwaningrum, SE., MMA
NUPTK. 844673664137003

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel *intervening* pada UD Abbasy Ponorogo. Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Sampel pada penelitian ini berjumlah 129 responden yang merupakan petani atau pelanggan UD Abbasy Ponorogo.

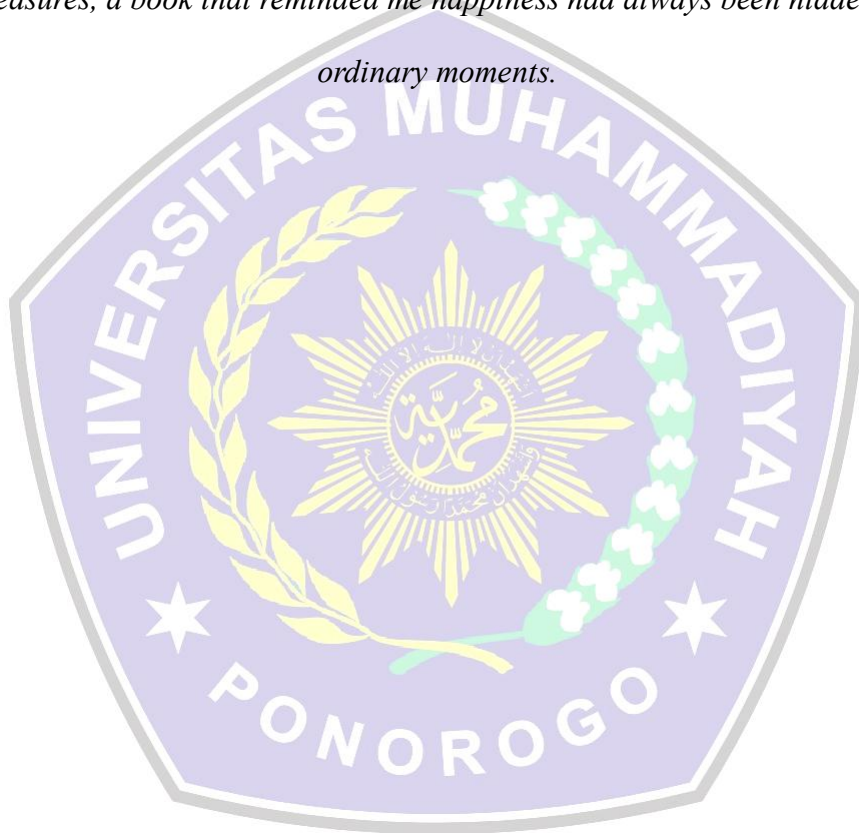
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Selain itu, kualitas layanan, persepsi harga, dan kepuasan juga memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan terbukti mampu memediasi pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap loyalitas. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan serta semakin sesuai persepsi harga yang diberikan, maka kepuasan dan loyalitas terhadap UD Abbasy Ponorogo akan semakin meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan, Loyalitas

MOTTO

*Perhaps a life well lived is one where a warm focaccia is still make me reach for
my Fujifilm.*

*Years later, I found Philippe Delerm's The First Sip of Beer and Other Small
Pleasures, a book that reminded me happiness had always been hidden in
ordinary moments.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur senantiasa peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* pada UD Abbasy Ponorogo”** dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu pengetahuan dan keberkahan.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, doa, serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Slamet Santoso, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Fery Setiawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Siti Chamidah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan nasihat selama masa perkuliahan.
7. Segenap karyawan dan pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan, bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan, khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ponorogo, 24 Juli 2026



Nabhilla Audyna Balqis Kaulillah

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah 'alamiin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan keberkahan bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan segenap rasa cinta dan kasih, karya tulis akhir tangan ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada yang tercinta, Bunda. Separuh nyawaku, satu-satunya orang tua yang saya miliki hingga saat ini, yang selalu setia mendampingi dan menyelipkan nama saya di setiap sujudnya. Dengan penuh hormat dan rasa terima kasih yang teramat mendalam, saya mempersembahkan skripsi ini untuk Bunda. Karya sederhana ini tidak akan pernah cukup untuk membalas semua peluh, air mata, serta pundak kokoh yang Bunda gunakan sendirian untuk menopang dunia kita sejak Ayah pergi. *To the woman who held my world together when everything else was falling apart, thank you for being my anchor and my safest place to return.* Menjadi anak perempuan Bunda adalah berkah yang tak terkira, sebuah kehormatan terbesar dalam hidup saya. *Thank you for loving me unconditionally and for being the biggest reason why I never gave up.* Semoga pintu surgaku ini selalu dilimpahkan rezeki yang berkah, kesehatan yang paripurna, perlindungan yang tak putus, serta umur yang panjang dalam kebahagiaan.
2. Teruntuk ayahandaku tersayang, *Allahu Yarham, the love of my life.* Nahkoda yang telah dulu menepi ke keabadian sebelum sempat melihat kapal ini bersandar di pelabuhan. Skripsi ini adalah surat yang kutulis dengan tinta rindu, bingkisan kecil untuk seorang lelaki yang pundaknya pernah menjadi bumi tempatku berpijak. Kehilanganmu adalah ruang kosong yang tak pernah

sepenuhnya terisi, *I caught myself saying "he is" today instead of "he would be" and it broke my heart.* Ayah, terima kasih telah menjadi fondasi pertama hidupku, mengajarkanku tentang tanggung jawab, tentang harga diri, tentang keberanian berdiri di atas kakiku sendiri. Jika suatu hari aku terlihat tegar, itu karena aku membawa sebagian jiwamu bersamaku. Semoga setiap doa yang kupanjatkan sampai kepadamu sebagai peluk yang tak sempat kuberikan. Dan semoga, Allah menempatkanmu di tempat terbaik, sebagaimana engkau pernah menjadi tempat terbaik bagiku. Ayah, *maybe in another lifetime I'll get to be your daughter for a little longer, 15 years wasn't long enough.*

3. *To my day-one, my lil bro who's not so lil anymore.* Terima kasih telah tumbuh menjadi sosok yang luar biasa, mandiri, dan selalu bisa diandalkan. Kehadiranmu adalah penguat di kala jenuh melanda, pelipur lara yang tanpa sadar selalu berhasil mencairkan suasana. Terima kasih sudah berjalan beriringan untuk menjaga senyum Bunda. *Keep chasing your dreams, bro. Let's make Ayah in heaven and Bunda here proud of us.*
4. Teruntuk keluarga besar tercinta serta sahabat-sahabat saya, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk perhatian, dukungan moral, serta doa tulus yang telah diberikan selama ini.
5. *Last but not least, a special shoutout to my favorite furry companion.* Abuy dan Sumbul peliharaan sekaligus teman berbulu kesayangan saya. Terima kasih telah setia menemani di samping laptop selama malam-malam panjang pengerjaan skripsi ini. *Well, this degree belongs to you too!*

Terima kasih saya sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Setiap bantuan, doa, dan dukungan yang diberikan memiliki arti besar dalam terselesaikannya skripsi ini.



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah 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 naskrip ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 24 Juli 2026



Nabhilla Audyna Balqis Kaulillah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.2 <i>Marketing Mix</i> / Bauran Pemasaran.....	16
2.1.3 <i>Stimulus–Organism–Response</i> (S-O-R)	18
2.1.4 Loyalitas.....	21
2.1.5 Kepuasan.....	23
2.1.6 Kualitas Layanan.....	24
2.1.7 Persepsi Harga.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3.1 Populasi Penelitian.....	41

3.3.2 Teknik Sampling.....	41
3.3.3 Sampel Penelitian.....	42
3.4 Jenis dan Data Sumber.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.7 Metode Analisis Data.....	48
3.7.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	49
3.7.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
3.7.3 Pengujian Hipotesis.....	53
BAB IV	57
HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Profil Objek Penelitian.....	57
4.1.2 Karakteristik Responden	60
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
4.3 Hasil Analisis Data.....	69
4.3.1 Skema Model <i>Partial Least Square</i>	69
4.3.2 Pengujian (<i>Outer Model</i>).....	70
4.3.3 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	73
4.3.4 Uji Hipotesis.....	75
BAB V	94
KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 2 Model <i>Direct Effect</i>	54
Gambar 3 Model <i>Indirect Effect</i>	55
Gambar 4 Gudang UD Abbasy Ponorogo	58
Gambar 5 Komoditas Utama yang Diperdagangkan	59
Gambar 6 Aktivitas Penimbangan atau Pembelian Hasil Panen	59
Gambar 7 Skema Model <i>Partial Least Square</i>	69
Gambar 8 Model <i>Bootstrapping</i>	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Luas Panen Tanaman Pangan di Kecamatan Pulung.....	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. Skala Likert	44
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 5. Indikator dan Instrumen Variabel	47
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Komoditas Utama yang Dijual ..	61
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Modal Usaha Tani	62
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan dari Pertanian.....	63
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Estimasi Transaksi dalam 1 Tahun Terakhir	63
Tabel 13. Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata	63
Tabel 14. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan.....	66
Tabel 15. Tanggapan Responden terhadap Persepsi Harga.....	66
Tabel 16. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan	67
Tabel 17. Tanggapan Responden terhadap Loyalitas	68
Tabel 18. Nilai Outer Loading	70
Tabel 19. Nilai Discriminant Validity	71
Tabel 20. Nilai Cronbach's alpha & Composite reliability	72
Tabel 21. Nilai R-square	73
Tabel 22. Prediction Relevance (Q2)	74
Tabel 23. Path Coefficient.....	75
Tabel 24. Uji Mediasi.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2: Output Frekuensi Karakteristik Responden.....	108
Lampiran 3: Tabulasi Data	110
Lampiran 4: Output tanggapan responden terhadap variabel	121
Lampiran 5: Hasil olah data Smart PLS 4.0.....	123
Lampiran 6: Dokumentasi.....	126
Lampiran 7: Berita acara bimbingan skripsi.....	127
Lampiran 8: Surat Keterangan hasil <i>similarity check</i>	127
Lampiran 9: Submit Artikel	130

