

**PERAN KETERLIBATAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI KUALITAS
PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**
(Studi pada pengguna *Smartphone iPhone*)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :
Cynthia Lalang
NPM : 170323464

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
2021**

SKRIPSI

PERAN KETERLIBATAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi pada pengguna *Smartphone* iPhone)

Disusun oleh :

Cynthia Lalang

NPM : 170323464

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. J. Ellyawati, MM.

Tanggal,.....2021

SKRIPSI

PERAN KETERLIBATAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi pada pengguna *Smartphone* iPhone)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Cynthia Lalang

NPM : 170323464

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 03 Agustus 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi
Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji

**Dr. C Handoyo Wibisono., MM.,
CSA**

Dr. J. Ellyawati, MM.

Drs. C. Jarot Priyogoutomo, MBA

**Yogyakarta, 03 Agustus 2021
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Budi Suprpto, MBA., Ph.D.



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 929/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Selasa, 3 Agustus 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| 1. Dr. Dra. J. Ellyawati, MM. | (Ketua Penguji) |
| 2. Dr. C. Handoyo Wibisono, MM., CSA. | (Anggota) |
| 3. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Cynthia Lalang

NPM : 170323464

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Cynthia Lalang telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

Dr. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERAN KETERLIBATAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI KUALITAS
PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**
(Studi pada pengguna *Smartphone* iPhone)

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 01 Agustus 2021

Yang menyatakan



Cynthia Lalang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan atas segala kasih, berkat, bimbingan dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan dan motivasi yaitu kepada:

1. Ibu Dr. J. Ellyawati, MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan secara penuh hingga skripsi dapat diselesaikan.
2. Seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan memberikan layanan kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
3. Papa dan mama yang telah menjadi ayah dan ibu terbaik selama di dunia yang senantiasa mendoakan dan menguatkan.
4. Saudara-saudaraku tercinta, terimakasih untuk kasih sayang dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seseorang yang telah menemaniku, membimbing dan yang memberikan motivasi selama aku kuliah di Yogyakarta, terima kasih atas apa yang semua telah kau berikan.
6. Para responden yang telah memberikan dukungan pada penelitian ini, termima kasih banyak.
7. Teman-teman angkatan 2017, terimakasih untuk semua cerita, kebersamaan, canda tawa dan bantuan yang telah kalian berikan kepadaku selama ini.
8. Semua pihak yang tidak kalah penting tetapi tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 01 Agustus 2021

Penulis



Cynthia Lalang

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jadilah pelita untuk setiap kegelapan

Sekripsi ini kupersembahkan untuk semua orang yang mengasihiku



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
 BAB II LANDASAN TEORI	 11
2.1. Kualitas Produk	11
2.2. Kualitas Layanan	14
2.3. Keadilan Harga	17
2.4. Keterlibatan Konsumen	19
2.5. Loyalitas Konsumen	22

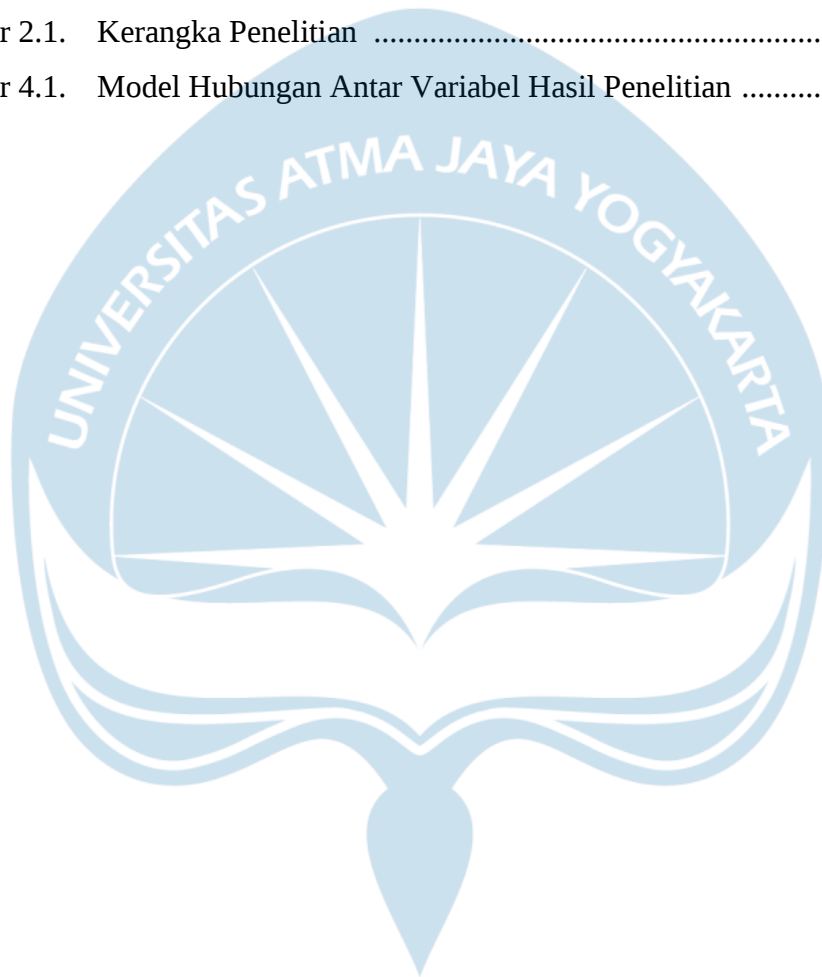
2.6. Penelitian Terdahulu	24
2.7. Hipotesis Penelitian	39
2.8. Kerangka Penelitian	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1. Jenis, Tempat, dan Waktu Penelitian	47
3.2. Populasi, Sampel dan Jumlah Sampel.....	47
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
3.4. Metode Pengumpulan Data	50
3.5. Metode Pengukuran Data	51
3.6. Metode Pengujian Instrumen	52
3.7. Metode Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Analisis Persentase	62
4.2. Penilaian Responden Pada Variabel Penelitian.....	64
4.3. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	70
4.4. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Implikasi Manajerial	91
5.3. Saran	93
5.4. Keterbatasan Penelitian	94
DAFTAR PUSTAKA	95
Lampiran	98

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	49
Tabel 3.2. Bobot Jawaban Kuesioner Penelitian	52
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
Tabel 4.1. Profil Responden Penelitian	63
Tabel 4.2. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk	65
Tabel 4.3. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan ...	66
Tabel 4.4. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Keadilan Harga	67
Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Keterlibatan Konsumen	68
Tabel 4.6. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Konsumen	69
Tabel 4.7. <i>Outer Loading (Measurement Model)</i>	72
Tabel 4.8. <i>Cross Loading</i>	74
Tabel 4.9. <i>Consruct Reliability & Validity</i>	76
Tabel 4.10. Nilai <i>R-Square</i> dan <i>Adjusted R-Square</i>	78
Tabel 4.11. <i>Path Coefficient</i>	80

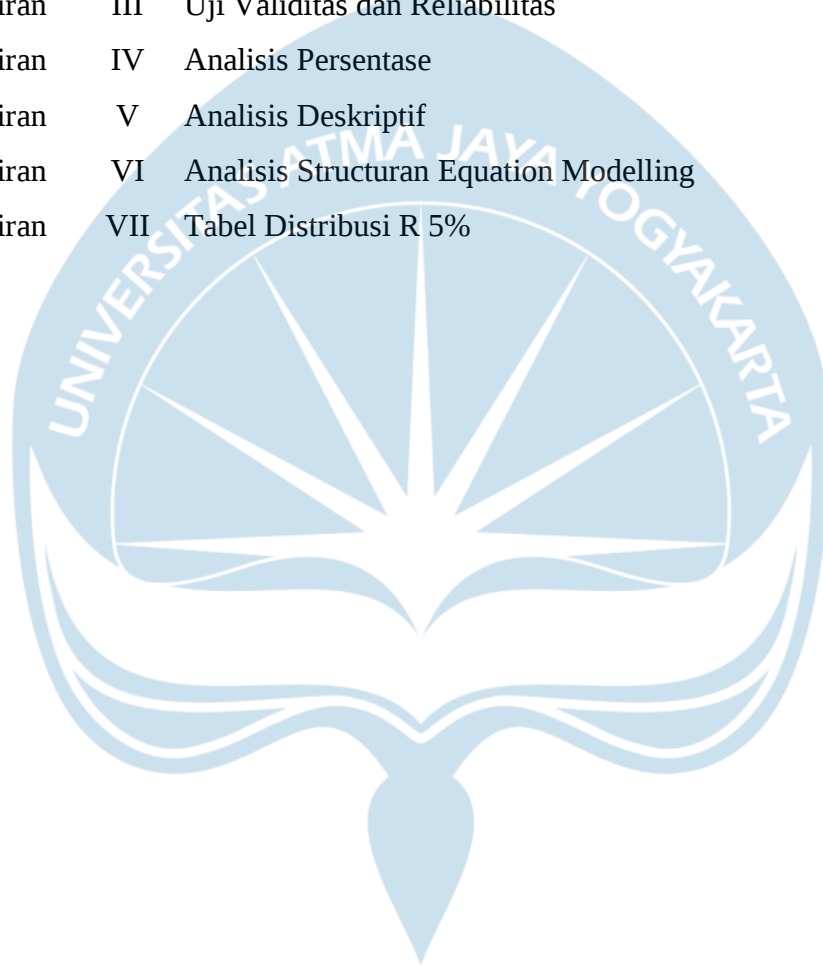
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	46
Gambar 4.1. Model Hubungan Antar Variabel Hasil Penelitian	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Data Jawaban Responden
Lampiran	III	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	IV	Analisis Persentase
Lampiran	V	Analisis Deskriptif
Lampiran	VI	Analisis Structuran Equation Modelling
Lampiran	VII	Tabel Distribusi R 5%



**PERAN KETERLIBATAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI KUALITAS
PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
(Studi pada pengguna *Smartphone* iPhone)**

Disusun oleh:
Cynthia Lalang
NPM : 170323464

Dosen Pembimbing:
Dr. J. Ellyawati, MM.

Intisari

Loyalitas konsumen yang tinggi menjadi salah satu ukuran keberhasilan sebuah perusahaan dalam bisnisnya. Untuk meningkatkan loyalitas, perusahaan dapat melakukannya melalui peningkatan keterlibatan konsumen. Keterlibatan konsumen dapat distimuli oleh penciptaan produk atau jasa yang berkualitas, memberikan layanan yang baik serta menjual produk atau jasa dengan harga yang adil.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peran keterlibatan konsumen dalam memediasi pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan keadilan harga terhadap loyalitas konsumen. Penelitian dilakukan pada 250 orang pengguna *smartphone* merek iPhone. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode pengukuran data menggunakan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah *structural equation modelling*.

Hasil penelitian memberikan bukti yang nyata bahwa: 1) Kualitas produk, kualitas layanan, dan keadilan harga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keterlibatan konsumen. 1) Kualitas produk, kualitas layanan, dan keadilan harga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. 2) Keterlibatan konsumen memediasi pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan keadilan harga terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, keadilan harga, keterlibatan konsumen, dan loyalitas konsumen.