

**Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan *Perceived Relationship Orientation*
Terhadap *Attitudinal Loyalty* Pelanggan
(*Studi Kasus Pada Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta*)**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas

Islam Indonesia

Disusun oleh:

Nama : Ganishayu Weningtyas
No Mahasiswa : 08311137
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 16 Agustus 2016

Penulis,



Ganishayu Weningtyas

PENGESAHAN

**Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan *Perceived Relationship Orientation*
Terhadap *Attitudinal Loyalty* Pelanggan
(*Studi Kasus Pada Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta*)**

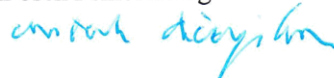
Disusun oleh:

Nama : Ganishayu Weningtyas
No Mahasiswa : 08311137
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 16 Agustus 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Drs. Albari, M.Si

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN PERCEIVED RELATIONSHIP
ORIENTATION TERHADAP ATTITUDINAL LOYALTY PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA KONSUMEN KALIMILK SUSU YOGYAKARTA)

Disusun Oleh : **GANISHAYU WENINGTYAS**

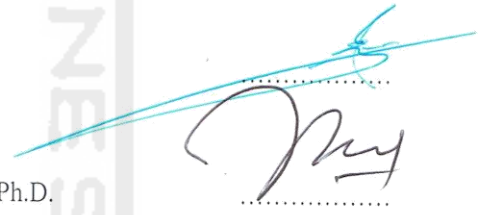
Nomor Mahasiswa : **08311077**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 21 September 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Albari, Drs., M.Si

Penguji : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

Laa Tahzan..

“Janganlah kamu bersedih, sesungguhnya Allah beserta kita.”

(QS. At-Taubah : 40)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri.”

(Q.S. Ar-Ra'd : 11)

"Jadilah seperti Matahari bukan lilin karena walaupun keduanya sama-sama menerangi, tapi Matahari tidak pernah membakar dirinya sendiri sampai habis seperti lilin."

(Penulis)

"Bahagia itu sederhana."

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk :

Rd.Edi Purwanto, BE (Bapak) dan Hidayati Sjawitri, BA (Ibu) tercinta

Didik Yudhi Kristianto, S.Kom (Suami), Muhammad Rizqi Gunawan dan Shafiqah

Aina (Anak) tersayang

Mbak Sekar, Mas Anjar, Mas Sani, Mbak Enggar, Mas Sidiq, Adik Nisa dan Adik

Dian yang saya banggakan

Akhirnya saya bisa menyelesaikan apa yang menjadi amanah Bapak dan Ibu..

Terima kasih banyak atas semua doa, harapan, semangat, motivasi dan bantuan

yang telah diberikan selama ini.

ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh *perceived relationship orientation* terhadap kepercayaan, untuk mengetahui pengaruh antara *perceived relationship orientation* serta kepercayaan terhadap komitmen afektif serta untuk mengetahui pengaruh antara kepercayaan serta komitmen afektif terhadap *attitudinal loyalty*. Penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu *perceived relationship orientation*, kepercayaan, komitmen afektif dan *attitudinal loyalty* dengan sampel penelitian yaitu Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta. Analisis data menggunakan Regresi Sederhana dan Regresi Berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui sebagian besar responden rata-rata menilai Perceived Relationship Orientation, Kepercayaan, Komitmen Afektif serta Attitudinal Loyalty akan Kalimilk Susu Yogyakarta dengan penilaian setuju. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *perceived relationship orientation* terhadap kepercayaan Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *perceived relationship orientation* terhadap komitmen afektif Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan terhadap komitmen afektif Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan terhadap *attitudinal loyalty* Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komitmen afektif terhadap *attitudinal loyalty* Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta. Berdasarkan analisis korelasi parsial, digunakan untuk mengetahui pengaruh dominan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh dominan terhadap *Attitudinal Loyalty*. Dengan demikian kepercayaan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi *Attitudinal Loyalty* Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta.

Kata kunci : *Perceived relationship orientation*, kepercayaan, komitmen afektif dan *attitudinal loyalty*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalaamu'alaikumwarahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamiin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia serta rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan *Perceived Relationship Orientation Terhadap Attitudinal Loyalty Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta)***”

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus di penuhi guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik materi maupun non materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankanlah saya menghaturkan ucapan terimakasih kepada :

1. **Allah SWT**, atas segala limpahan Rahmat, Nikmat, Rezeki, dan Hidayah-Nya.
2. **Baginda Rasulullah SAW**, yang selalu mendoakan kita para Ummat nya agar istiqomah di jalan Allah SWT.
3. **Bapak dan Ibu**, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang, doa, dan bantuan materi juga dukungannya serta kakak-kakak dan adik-adik saya yang juga sudah membantu memberikan doa, dukungan, motivasi kepada saya.
4. **Bapak dan Ibu Mertua**, beserta kakak-kakak ipar dan adik ipar juga keluarga besar suami yang sudah membantu memberikan doa dan perhatian kepada saya.
5. **Suami** tersayang yang telah memberikan semangat, motivasi, support dan semuanya serta malaikat-malaikat kecil saya yang selalu memberikan warna di hari-hari saya sehingga menjadi kekuatan, semangat saya sampai saat ini.
6. **Bapak Dr. H. Agus Harjito, M.Si** selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. **Bapak Dr.Drs. Sutrisno, MM** selaku Ketua Prodi Manajemen
8. **Ibu Dra. Siti Nur Syamsiah, MM** selaku Sekretaris Prodi Manajemen yang sudah membantu saya dalam banyak hal agar bisa menyelesaikan kuliah.

9. **Bapak Drs. Albari, M.Si**, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, dan kesabaran serta perhatiannya dengan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
10. **Ibu Dra. Budi Astuti, M.Si dan Ibu Dra. Suhartini, M.Si**, selaku dosen penguji komprehensif yang sudah membantu bermurah hati memberikan nilai dalam kelulusan ujian komprehensif.
11. **Seluruh Dosen** Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu kepada saya.
12. **Seluruh Karyawan** Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membantu kelancaran studi penulis selama ini.
13. **Sahabat dan teman-teman angkatan 2008** Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang selalu mensupport dan memotivasi saya dan selalu berbagi dalam situasi apapun.
14. **Teman-teman** yang membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
15. **Teman-teman KKN Unit 20 : Nabil, Erens, Navis, Yudha, Nanda, Dani**, terimakasih untuk kerja samanya selama 35 Hari. Semoga tetap kompak, menjalin silaturahmi dengan baik.
16. **PT KALIMILK Indonesia**, yang sudah memberikan ijin kepada saya untuk bisa meneliti dan mencari data skripsi ini.
17. **Seluruh konsumen KALIMILK** di Yogyakarta yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam skripsi ini.
18. **Semua pihak** yang tidak dapat disebut satu per-satu yang telah memberikan dukungan dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pada umumnya bagi kita semua. Aamiin Ya Allah...

Wassalamu'alaikumwarahmatullaahi wabarakatuh