

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, ATRIBUT LAYANAN, DAN ATRIBUT
PEMBELIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RM. PELAK JAYA IKAN BAKAR DAN *SEAFOOD*
SLEMAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh :
Riansyah Adi Wijaya
20070410051**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

SKRIPSI
PENGARUH ATRIBUT PRODUK, ATRIBUT LAYANAN, DAN ATRIBUT
PEMBELIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RM. PELAK JAYA IKAN BAKAR DAN *SEAFOOD*
SLEMAN YOGYAKARTA



**Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing**

Fauziah, S.E., M.Si.
NIK :143 057

Tanggal, 25 Juli 2011

SKRIPSI
PENGARUH ATRIBUT PRODUK, ATRIBUT LAYANAN, DAN ATRIBUT
PEMBELIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RM. PELAK JAYA IKAN BAKAR DAN *SEAFOOD*
SLEMAN YOGYAKARTA

Oleh:

Riansyah Adi Wijaya
20070410051

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 12 Agustus 2011

Yang terdiri dari

Fajarwati, S.E., M.Si
Ketua Tim Penguji

Lela Hindasah, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Fauziah, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : RIANSYAH ADI WIJAYA

NomorMahasiswa : 20070410051

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Atribut Produk, Atribut Layanan, dan Atribut Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Pada R.M. Pelak Jaya Ikan Bakar dan *Seafood* Sleman Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 12 Agustus 2011

RIANSYAH ADI WIJAYA

MOTTO

**Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu akan datang kemudahan,
maka apabila kamu telah selesai urusanmu kerjakanlah
dengan sungguh-sungguh yang lainnya dan kepada
Tuhanmu hendaknya kamu limpahkan
segala harapan.**

(QS. Al-Insyiroh : 6-8)

**“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah
memudahkan jalan baginya menuju surga”**

(H.R. Muslim dan Tirmidzi)

**Kadang tidak untuk mengakhiri doa kita pada akhir harapan
kami, akan mengarah pada prestasi besar yang kita
tidak akan pernah bermimpi,
selalu ada harapan**

(#pepatah)

**Orang yang paling utama adalah orang yang berilmu yang beriman,
yang apabila dibutuhkan orang maka dia akan berguna bagi
oranglain dan apabila tidak dibutuhkan orang,
maka berguna bagi dirinya sendiri.**

(H.R. Al-Baihaqi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini sehingga cepat terselesaikan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dari hati dan pikiranku yang terdalam, aku persembahkan karya ini kepada :

1. *Ibu dan Ayah tercinta, terima kasih untuk kasih sayang, pengertian, dan kesabarannya selama ini.*
2. *Adik-adikku*
3. *Keluarga besarku*
4. *Teman-teman seperjuangan di UMY*
5. *Almamaterku*

INTISARI

Penelitian ini mempunyai variabel independen yang meliputi Atribut Produk, Atribut Layanan, dan Atribut Pembelian dan variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen. Tujuannya untuk menguji pengaruh Atribut Produk, Atribut Layanan, dan Atribut Pembelian terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Pelak Jaya Ikan Bakar dan *Seafood* Sleman Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan rumah makan Pelak Jaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* mengumpulkan informasi dari anggota populasi berdasar kriteria tertentu dengan jumlah sampel 100 orang dan yang dapat diolah hanya 80 karena sisanya tidak memenuhi kriteria.

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 *for windows* diperlukan untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut diatas. Pengujian nilai-nilai parameter yang dihasilkan akan dilakukan dengan uji t dan uji f, juga dilakukan uji *Adjusted R²* untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen dan untuk mengetahui variabel paling dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yang diteliti ada dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel Atribut Produk dan Atribut Layanan, sedangkan variabel Atribut Pembelian tidak signifikan artinya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian diketahui atribut produk adalah variabel paling dominan.

Kata kunci : Atribut Produk, Atribut Layanan, Atribut Pembelian, Kepuasan Konsumen, Variabel Paling Dominan

ABSTRACT

This research has the independent variables which include Attributes related to the product, Attributes related to the services, and Attributes related to the purchase and Customer Satisfaction is the dependent variable. The aim is to test the effect of Product Attributes, services Attributes, and Attribute Attributes related to the purchase of consumer satisfaction in the Pelak Jaya restaurant Grilled Fish and Seafood Sleman, Yogyakarta. The population in this study is customers in Pelak Jaya restaurant. Sampling method used non-probability sampling is purposive sampling to collect information from members of the population based on certain criteria by the number of samples of 100 people and which can be processed only 80 because the remainder do not meet the criteria.

In this research, multiple linear regression analysis using SPSS 16.0 for windows is needed to determine the effect of the variables mentioned above. Testing the parameter values generated will be done with the t test and the f test, also conducted tests Adjusted R² to identify how much influence the independent variables affect the dependent variable and to determine the most dominant variable.

Results showed that of the three variables under study there are two variables that significantly influence consumer satisfaction is a variable Product Attributes and Attribute Service, while not significant variables Purchase Attribute means not having a significant influence on consumer satisfaction. Then the known attributes of the product is the most dominant variable.

Keywords: Product Attributes, Service Attributes, Attribute Purchasing, Customer Satisfaction, The Most Dominant Variable

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Atribut Produk, Atribut Layanan, dan Atribut Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Pada R.M. Pelak Jaya Ikan Bakar dan *Seafood* Sleman Yogyakarta” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi agar dapat mempertahankan keberhasilan yang sudah dicapai yaitu membuat kebijakan-kebijakan yang sifatnya membangun serta memberikan kepuasan kerja terhadap karyawannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena dorongan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka dari itu dengan rasa hormat dan rendah hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Fauziah, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing, terimakasih banyak Ibu untuk semangatnya selama ini dan terimakasih atas kepercayaannya, bimbingan, waktu, kesabaran dan pengertian dari Ibu, saya jadi semakin mengerti jati diri saya.
3. Para Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah mendidik dan banyak membantu saya, terimakasih banyak.
4. Para Bapak dan Ibu Staff Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu saya dalam urusan birokrasi kampus, terimakasih banyak.
5. Ayahanda dan Ibunda serta saudara-saudara yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan studi terimakasih yang paling terdalam.

6. Sahabat seangkatanku (Sandi, Arwin, Yuyun, Dwi, Dewi, Lina, Tana, Totok, Libi, Sulung, Adnan, dll) yang telah memberi dukungan dan membantu banyak dalam proses pembuatan skripsi saya
7. Orang-orang tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat buat saya.
8. Semua yang belum sempat saya sebut satu persatu, terima kasih bantuannya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna dalam penulisan skripsi ini, tetapi penulis berharap semoga masih ada manfaat yang bisa diambil dari skripsi ini. Amin.

Yogyakarta, 12 Agustus 2011

Penulis

Riansyah Adi Wijaya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Pemasaran.....	7
2. Konsep Pemasaran.....	7
3. Kepuasan Konsumen	9
4. Atribut Pembentuk Kepuasan	10
5. Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu	15
C. Hipotesis Penelitian.....	17
D. Model Penelitian	20
BAB III METODA PENELITIAN.....	21
A. Obyek Dan Subyek Penelitian	21
B. Jenis Data	21
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. Definisi Operasional Variabel	23
F. Uji Kualitas Data	27
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	34
B. Uji Kualitas Instrumen	41
E. Hasil Penelitian.....	44
F. Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	56
C. Keterbatasan	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1 Populasi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	36
4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	38
4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	39
4.5 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian.....	40
4.6 Hasil Uji Validitas.....	42
4.7 Hasil Uji Reliabilitas	43
4.8 Hasil Regresi Berganda.....	45
4.9 Hasil Uji F	48
4.10 Hasil Uji t Atribut Produk	48
4.11 Hasil Uji t Atribut Layanan.....	49
4.12 Hasil Uji t Atribut Tingkat Pembelian	49
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted R Square.....	50

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	20
----------------------------	----