

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT PRODUK, ATRIBUT LAYANAN DAN  
ATRIBUT PEMBELIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG  
STEAK AND SHAKE DI KOTA YOGYAKARTA**

*The Influence of Product Attributes, Service Attributes and Purchase Attributes toward the  
Customer satisfaction of Waroeng Steak and Shake in Yogyakarta*

SKRIPSI



Oleh:

**FITA SARASWATI  
20080410015**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2012**

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT PRODUK, ATRIBUT LAYANAN DAN  
ATRIBUT PEMBELIAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG  
STEAK AND SHAKE DI KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

**FITA SARASWATI**

20080410015

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2012**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fita Saraswati

Nomor Mahasiswa : 20080410015

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Analisis Pengaruh Atribut Produk, Atribut Layanan dan Atribut Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen *Waroeng Steak And Shake* di Kota 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, 26 Mei 2012

Fita Saraswati

## MOTTO

(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tentram.

(Q.S Ar-Ra'd : 28)

Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkan jalan baginya menuju surga.

(H.R Muslim dan Tirmidzi)

Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui dengan pasti apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui Lagi Maha Mengenal.

(Q.S Al- Luqman: 34)

Sukses tidak diukur dari posisi yang dicapai seseorang dalam hidup, tapi dari kesulitan-kesulitan yang berhasil diatasi ketika berusaha meraih sukses.

— Booker T Washington —

Salah bisa diperbaiki, gagal bisa diulangi, tapi menyerah berarti selesai. Kita boleh gagal tapi jangan sampai menyerah.

— Bong Chandra —

Orang yang besar bukanlah orang-orang yang otaknya sempurna, melainkan orang-orang yang dapat mempergunakan yang terbaik dari otaknya yang tidak sempurna.

— Kahlil Gibran —

## **PERSEMBAHAN**

Sebuah karya kecil dalam hidup ku persembahkan untuk orang-orang  
tercinta :

**My Parent (Ayah dan Ibu Tercinta)**

Terimakasih yang paling dalam tak henti-henti kuucapkan untuk tiap untaian doamu, tetes airmata & keringat pengorbananmu untukku, cinta, kasih, sayang dan dorongan semangatmu yang tiada henti dalam tiap langkah hidupku yang tak mungkin dapat kami balas dengan suatu apapun.

**MY Brother**

Terimakasih untuk doa dan kasih sayang yang selalu menjadi penyegar dan penyemangat dalam meraih mimpiku. Kebersamaan kita adalah mutiara dalam sebuah keluarga.

**ALMAMATERKU**

Terimakasih telah menjadi lingkungan yang baik dalam menambah wawasan dengan berbagai ilmu pengetahuan yang berguna sebagai modalaku untuk meraih masa depan yang cerah. Amin.



Maap kalo ada yg belum disebutin.hehehe. Senang bisa bertemu kalian, mau senang mau sedih mau galau pokoke nyanyi. Sukses terus yaa buat SSV, semoga rencana konser tahun ini berjalan lancar. Dan terus selalu mengikuti festival Choir dimana saja keliling indonesia. Amiin, and Go Internationalnya juga harus yee..ke beijing boo.. Huzzaaaa !!!

- ☺ To Gadis Atraktif plus sahabat sahabatku siNanda, Nurin, Isna, Nia, Via kalian benar benar wanita tangguh..mari kita sukseskan misi kita. He... semoga kita nanti menjadi wanita karierr yang dahsyatttt dan dapat meraih apa yang kalian dambakan. Oh ya mari kita berkarokean lagii yukk disela sela hari libur kerja kitaa yee...gembira bersama ...ilopeyou..
- ☺ Kawanku seperjuangan di manajemen ..thxyou sangat kawan atas kebersamaan kita selama ini.. yani,nurul, fatma, ida, linda,susi, maya, pendi, zaki, affan dan semuanyyyaa yang banyak banget gak cukup ini kertas kalo aku sebutin satusatu..untuk disto trimaksih aku sudah diajarin olah datanya..semoga kalian semuanya menjadi org sukses dunia akhirat. Amiiinn
- ☺ Team Promotor HTC Yogya.. Mas Tri, Mas Bayu, Yani, Maya, Ussy, Rian. Terimakasih atas kerjasamanya ya..trimakasih aku sudah diperbolehkan bergabung menjadi promotor HTC dengan gaji yang lumayan gede kalo di Yogya ini. Alhamdulillah,,,,Semoga kita semakin kompak dan penjualan HP HTC di Yogya semakin lariss manissss.. Biar kita dapat Bonuss dari pak Komandan. Horreeee....
- ☺ Buat kamu orang yang selalu menolongku dan tidak pernah berkata tidak kalo tak suruh ini itu tak mintain tolong si DadangArdana you top beudlah thxyou so much pokoknya..ilopeyoufull...hihi
- ☺ Seluruh keluargaku dari sabang sampai merauke terimakasih atas doa kalian semua aku bisa menyelesaikan studi berkat dorongan dari kalian semua.
- ☺ Teman temanku di Yogya dan dimanapun anda berada pipit, rini, rio, moenyeng, fahrul dan masih banyak lagi teman temanku semasa SMA dan sampai sekarang kalian tetap lucu abisss bikin ketawa ngakakkk dan menangiss jugee.... kalian semua yang belum lulus kuliah buruan di selesaikan buat yg sudah kerja jadi PNS kok gaya amiiitt..tapi tidak masalah yang penting kalian harus membeli hp HTC. Loh Hehh.. ckckck promosi booo...hihi..
- ☺ Seluruh Dosen fakultas Ekonomi terimakasih atas ilmu yang diberikan. Dosen – dosen Ekonomi memang Best is the best deh . . .

- ↳ **SCL, BEI, Perpustakaan skripsi \_tempat cari referensi buku, jurnal, complete deh, makasih semuanya...**
- ↳ **To motor tercinta ..Thx dah nemenin aku kemana aja..tanpamu segala urusan akan menjadi ribet.. Mio Hitam..Yoi Bangett...**



## INTISARI

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Selain itu dengan perkembangan ekonomi pada saat sekarang ini akan membawa dampak yang cukup besar dalam dunia usaha khususnya di bidang kuliner.

Penelitian tentang kepuasan konsumen yang diukur melalui *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service*, *Attributes Related to the Purchase* terhadap kepuasan konsumen Wroeng Steak And Shake di Kota Yogyakarta. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service*, *Attributes Related to the Purchase* terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Waroeng Steak and Shake. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* yaitu mengumpulkan informasi dari anggota populasi berdasarkan kriteria tertentu dengan jumlah sampel 120 orang.

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 19.0 for windows untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap dependent. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yang diteliti ada dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel *Attributes Related to the Product* dan *Attributes Related to the Purchase*, sedangkan variabel *Attributes Related to the Service* tidak signifikan artinya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service*, *Attributes Related to the Purchase*

## ABSTRACT

*Consumer satisfaction is feeling happy or dissapointed person arising from comparing the perceived perfomance of the product (or outcome) of their expectations. In addition to the development economi at this present moment will bring a considerable impact in the business world, especially in the field of food.*

*Research on costumer satisfaction as measured through the Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service, Attributes Related to the Purchase of costumer satisfaction in Waroeng Steak And Shake. The goal is to determine the effect Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service, Attributes Related to the Purchase of consumer satisfaction. The population in this study is the costumer Waroeng Steak and Shake. The sampling method used non-probability sampling is purposive sampling to collect information from members of the population approachable and obtained with a sample of 120 people.*

*In this study, multiple liniear regression analysis using SPSS 19.0 for windows is needed to determine the effect of the variables independent to dependent. The result showed that the three variables under study there were two variables that significantly influence consumer satisfaction that is variable Attributes Related to the Product and Attributes Related to the Purchase, while variable Attributes Related to the Service insignificant means not having a significant influence on consumer satisfaction.*

*Keyword: Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service, Attributes Related to the Purchase.*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Atribut Produk, Atribut Layanan dan Atribut Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen *Waroeng Steak And Shake* di Kota Yogyakarta dengan lancar. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dapat terselesaikan berkat dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Nano Prawoto S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA, S.E., M.Si., PhD., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si selaku pembimbing yang sudah memberikan arahan, masukan, dan pemikiran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh staf dosen dan administrasi Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memfasilitasi kelancaran penelitian.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Dengan segenap kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu semua masukan yang bersifat membangun akan penulis terima dengan sepenuh hati dan terbuka.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang mempergunakannya

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 20 Juni 2012

Fita Saraswati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II            TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori	
1. Perilaku Konsumen .....	6
2. Kepuasan Konsumen.....	14
3. Pengertian Atribut.....	12
4. Strategi Memuaskan Konsumen.....	19
5. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
6. Hubungan atribut produk, atribut layanan dan atribut pembelian dengan kepuasan konsumen.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hipotesis.....	27
D. Model Penelitian.....	29
<b>BAB III            METODE PENELITIAN</b>	
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	30
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
C. Jenis Data.....	31

D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
1. Variabel Bebas (Independen) dan Indikator .....	32
2. Variabel Terikat (Dependen) dan Indikator .....	35
F. Uji Kualitas Instrumen.....	40
G. Alat Analisis.....	37
H. Uji Hipotesis.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	42
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	47
2. Jumlah dan Alamat Outlet Waroeng Steak and Shake.....	44
3. Daftar Harga Menu Waroeng Steak and Shake.....	45
B. Analisis Deskriptif Penyebaran Kuesioner .....	49
C. Uji Kualitas Instrumen .....	51
1. Uji Validitas.....	51
2. Uji Reliabilitas.....	53
D. Hasil Penelitian.....	53
E. Pembahasan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

4.1	Lokasi Waroeng Steak And Shake.....	49
4.2	Populasi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner. ....	50
4.3	Profil Responden.....	50
4.4	Hasil Uji Validitas.....	52
4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.6	Hasil Regresi Berganda.....	54
4.7	Hasil Uji F.....	57
4.8	Hasil Uji t Atribut Produk.....	57
4.9	Hasil Uji t Atribut Layanan.....	58
4.10	Hasil Uji t Atribut Pembelian.....	58
4.11	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Pengaruh Atribut Produk, Atribut Layanan, Atribut Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Steak And Shake di Kota Yogyakarta.....	29
-----	--	----