

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PLAZA BOGA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE LEVEL OF CUSTOMER
SATISFACTION PLAZA BOGA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**



Oleh:

YOLA DWISEPTIANI

20160430287

**PROGRAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PLAZA BOGA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE LEVEL OF CUSTOMER
SATISFACTION PLAZA BOGA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

YOLA DWISEPTIANI

20160430287

PRODI EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yola Dwiseptiani
NIM : 20160430287
Program Studi : Ekonomi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PLAZA BOGA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH 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, 19 September 2020



Yola Dwiseptiani

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, terimakasih dan ucapan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, waktu, serta rahmat-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan, kekuatan, kesabaran, dan kesehatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dari lubuk hati yang paling dalam, karya kecil ini ku persembahkan untuk orang-orang yang kucintai dan mencintai Yola.

Untuk kedua orang tua Tikna Sukamta & Leony Agnaria terimakasih atas doa dan kasih sayangnya yang tak terhingga yang telah menanti dengan penuh harap kelulusan putrinya

Untuk Abang Yoga dan adik Dimas terimakasih atas doa dan dukungannya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Plaza Boga Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**”.

Keberhasilan pelaksanaan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Mama, Papa, Abang dan Adek serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan doa hingga penulis sampai pada tahap ini. Terima kasih sudah menjadi support system terbaik.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc, Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kepada semua mahasiswa ekonomi.
3. Bapak Imamudin Yuliadi, SE., M.Si selaku ketua Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk semua mahasiswa ekonomi.
4. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB. tiada kata yang dapat terucapkan selain terimakasih untuk semua bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama penyusunan skripsi dan dengan sabar membimbing saya untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
5. Plaza Boga UMY yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan melakukan penyebaran koesioner sehingga skripsi ini dapat selesai.

6. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.
7. Kepada kalian orang-orang terdekat penulis yang sudah seperti keluarga, Andra, Elvira dan Monik terimakasih sudah jadi orang terbaik dan terimakasih sudah memberi semangat dan dukungan hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Kepada teman-teman KKN Kelompok 122, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih sudah memberikan cerita kebahagiaan dan pengalaman selama satu bulan semasa KKN. Terimakasih bimbingan dan semangat yang telah diberikan hingga saat ini kepada penulis.
9. Kepada teman-teman Lisa dan Sasha terimakasih atas kebersamaannya tetap berjuang dan semangat untuk meraih masa depan.
10. Almamaterku UMY yang memberikan pengetahuan, pengajaran, fasilitas, pengalaman dan keluarga selama penulis menempuh pendidikan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 19 September
2020

Penulis,

Yola Dwiseptiani
NIM.20160430287

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian	82
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas dari Item-Item Variabel Penelitian	84
Tabel 5.3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	84
Tabel 5.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	85
Tabel 5.5 Statistik Deskriptif Variabel Harga	86
Tabel 5.6 Statistik Deskriptif Variabel Lokasi	86
Tabel 5.7 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	87
Tabel 5.8 Uji Normalitas	87
Tabel 5.9 Uji Multikolinearitas	89
Tabel 5.10 Uji Heterokedastisitas	89
Tabel 5.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pendapatan dan Laba Plaza Boga UMY.....	9
Gambar 1.2 Data Target Capaian UMB Boga 5 Tahun Kedepan	10
Gambar 2.1	17
Hubungan Kurva <i>Total Utility</i> dan Kurva <i>Marginal Utility</i>	17
Gambar 2.2 Kurva Indeferen.....	19
Gambar 2.3 Kurva Keseimbangan Jangka Pendek Pasar Persaingan Sempurna ..	22
Gambar 2.4 Kurva Keseimbangan Jangka Panjang Pasar Persaingan Sempurna .	23
Gambar 2.5 Kurva Permintaan	25
Gambar 2.6 Kurva Penawaran.....	27
Gambar 2.7 Model Penelitian.....	60
Gambar 4.1 Plaza Boga UMY	75
Gambar 5.1	92
Skema Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen....	92
Gambar 5.2	94
Skema Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	94
Gambar 5.3	96
Skema Pengaruh Variabel Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
Gambar 5.4	97
Skema Pengaruh Variabel Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden (Tingkat Kepuasan)	112
Lampiran 3. Karakteristik Responden	128
Lampiran 4. Uji Validitas	129
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	132
Lampiran 6. Uji Deskriptif	133
Lampiran 7. Uji Regresi Linear Berganda	135
Lampiran 8. Uji Simultan F.....	135
Lampiran 9. Uji Koefisien Determinasi	135
Lampiran 10. Hasil Uji Normalitas.....	136
Lampiran 11. Uji Multikolinearitas	137
Lampiran 12. Uji Heterokedastisitas	137
Lampiran 13 Turnitin	138