

**PENGARUH KERAGAMAN MENU, PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
WARUNG LESEHAN ALDAN CABANG COKROAMINOTO JL HOS
COKROAMINOTO WIROBRAJAN YOGYAKARTA
(Studi pada konsumen Warung Lesehan Aldan)**

***THE EFFECT OF DIVERSITY MENU, PRICE PERCEPTION AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLES IN WARUNG LESEHAN ALDAN
COKROAMINOTO BRANCH HOS COKROAMINOTO WIROBRAJAN
YOGYAKARTA
(Study on Warung lesehan Aldan consumers)***



SKRIPSI

Oleh :

NURUL AINI SIDIK

20130410277

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya ,

Nama : Nurul Aini Sidik

Nomor Mahasiswa : 20130410277

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul “PENGARUH KERAGAMAN MENU, PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA WARUNG LESEHAN ALDAN CABANG COKROAMINOTO JL HOS COKROAMINOTO” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau terbit 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, 27 Oktober 2020



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'allamiin

Akhinya saya sampai ke titik ini, sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan ya Rabb.

Tak henti hentinya saya mengucapkan syukur kepadamu ya Rabb. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW dan para sahabat yang mulia, semoga sebuah karya ini menjadi amal shaleh bagi saya dan menjadi kebanggaan bagi keluarga saya tercinta.

Saya persembahkan karya ini kepada :

1. Bapak Ibu yang telah mengantar kejenjang Pendidikan dan yang telah mendoakan untuk keberhasilan studiku.
2. Saudara – saudaraku yang selalu mengharap keberhasilan studiku.
3. Sahabat – sahabatku yang selalu banyak memberikan dorongan dalam studiku.

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, nikmat, karunia, serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kemajuan besar umat manusia di dunia.

Setelah melewati berbagai rintangan, penyusunan skripsi berjudul **“Pengaruh Keragaman Menu, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Warung Lesehan Aldan Cabang Cokroaminoto Jl HOS Cokroaminoto Wirobrajan Yogyakarta”** pada akhirnya dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat membantu pihak – pihak yang berkepentingan maupun dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya Prodi Manajemen.

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan lancar. Oleh sebab itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Rizal Yaya, SE., M.Sc, Ak, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati PA, Msi., Ph.D selaku Kepala Prodi Manajemen.

4. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE.,MM yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, bimbingan serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah banyak membagikan ilmunya selama proses belajar di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Kedua Orang Tua, Bapak Jafar Sidik dan Ibu Yuli Astini yang senantiasa memberikan dukungan secara lahir maupun batin.
7. Keluarga besar penulis dan sahabat - sahabat penulis yang sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi.

Yogyakarta, 27 Oktober 2020

Nurul Aini Sidik

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	47
Tabel 4.3 .Distribusi Responden Berdasarkan	48
Pendidikan Responden	
Tabel 4.4 .Distribusi Responden Berdasarkan	48
Pekerjaan Responden	
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan	49
Penghasilan Responden	
Tabel 4.6 .Distribusi Responden Berdasarkan	50
Frekuensi Kunjungan Responden.	
Tabel 4.7. Distribusi Responden Berdasarkan	51
Asal Informasi	
Tabel 4.8. Hasil Uji Kualitas Instrumen	52
Tabel 4.9. Hasil Uji Realibilitas	53
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Keragaman Menu	54
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga	54
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	56
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.15. Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.16. Hasil Uji Outliers	62
Tabel 4.17. Identifikasi Model Struktural	65
Tabel 4.18. Menilai Goodness of Fit	66
Tabel 4.19. Hubungan Antar Variabel	68
Tabel 4.20. Standardized Direct Effects	78
Tabel 4.21. Standardized Indirect Effects	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Model Penelitian	23
Gambar 4.1. Diagram Alur	58
Gambar 4.2. Persamaan Struktural	59
Gambar 4.3. Nilai Batas Mahalonobis Distance	62

DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER.....	92
UJI VALIDITAS.	108
UJI NORMALITAS.....	111
UJI HIPOTESIS.....	119
UJI MEDIASI.	122