

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS MAKANAN DAN PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG
WAROENG STEAK AND SHAKE DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

*THE EFFECT OF FOOD QUALITY PERCEPTIONS AND SERVICE
QUALITY PERCEPTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION AND THEIR
IMPLICATIONS ON REPURCHASING INTEREST
WAROENG STEAK AND SHAKE IN SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA*



Oleh:

**SEPTIANA DEA LESTARI
20180410228**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS MAKANAN DAN
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP MINAT
PEMBELIAN ULANG WAROENG STEAK AND SHAKE
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF FOOD QUALITY PERCEPTIONS AND SERVICE
QUALITY PERCEPTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION AND THEIR
IMPLICATIONS ON REPURCHASING INTEREST
WAROENG STEAK AND SHAKE IN SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA***

SKRIPSI

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



Oleh
SEPTIANA DEA LESTARI
20180410228

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

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Septiana Dea Lestari

Nomor Mahasiswa : 20180410228

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS MAKANAN DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG WAROENG STEAK AND SHAKE DI DAERAH ISTIMEWA 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, 30 Desember 2021



Septiana Dea Lestari

PERSEMBAHAN

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, hidayah dan anugrah yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Dengan ridho Allah SWT kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Triyanto dan Solekah. Tiga saudaraku tersayang, Nurfitriani, Meila Nurul Damayanti dan Rifqi Hadi Yudanta yang selalu memberikan dan menjadi semangat, serta doa yang selalu dipanjatkan hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta semoga semakin maju, berkembang, unggul dan islami tetap menjadi visi kampus dan dapat meluluskan wisudawan serta wisudawati yang bermanfaat di dunia maupun di akhirat.
3. Dosen-dosen yang telah memberikan keikhlasan dan memberikan ilmunya selama masa kuliah, semoga amal ibadah bapak dan ibu dosen menjadi amal jariyah aamiin. Terutama dosen pembimbing, Ibu Hasnah Rimiayati, S.E, M.Si. yang telah memberikan semangat dan masukan terkait skripsi ini.
4. Sahabatku tersayang Kiki, Putikasari, dan Wedok Strong yang telah mewarnai hari-hariku selama kuliah.
5. Untuk semua teman-teman Manajemen 2018, semoga dipermudah jalan kita menuju masa depan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Persepsi Kualitas Makanan dan Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Minat Pembelian Ulang Waroeng Steak and Shake di Daerah Istimewa Yogyakarta**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam membuat strategi untuk kedepannya dan memberikan ide bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., M.Si., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M. Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, S.E., M. Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.

4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan.

Yogyakarta, 30 Desember 2021



Septiana Dea Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Persepsi Kualitas Makanan	9
2. Persepsi Kualitas Pelayanan	11
3. Kepuasan Pelanggan	12
4. Minat Pembelian Ulang	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu	17
C. Pengembangan Hipotesis	26

D. Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Objek dan Subjek Penelitian	33
B. Jenis Data	33
C. Teknik Pengambilan Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	38
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	42
B. Uji Kualitas Instrument dan Data	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Realibilitas	48
3. Statistika Deskriptif	49
C. Hasil Penelitian	56
1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori	56
2. Menyusun Diagram Jalur	56
3. Konversi Diagram Jalur Ke Persamaan Struktural	57
4. Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model Yang Diusulkan	58
a. Ukuran Sample	58
b. Uji Normalitas	59
c. Uji Outlier	61
5. Identifikasi Model Struktur	63
6. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	64
7. Interpretasi dan Modifikasi Model	65
D. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	65
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN ...	73

A. Simpulan	73
B. Keterbatasan	73
C. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar cabang Waroeng Steak and Shake	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel 4.1 Karakteristik Penyebaran Kuisioner	43
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.4 Karakteristik Penghasilan Responden	45
Table 4.5 Karakteristik Responden Bertransaksi 6 Bulan Terakhir	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas	49
Tabel 4.8 Interpretasi Kelas Interval	50
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Makanan	50
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Minat Pembelian Ulang	54
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kepuasa Pelanggan	55
Tabel 4.13 Hasil Assesment of Normality	59
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Outlier Pertama	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Eliminasi Outliers	63
Tabel 4.16 Hasil Computation Of Degrees Of Freedom	64
Tabel 4.17 Uji Goodness Of Fit Indeks	64
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	65

Tabel 4.19 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	66
Tabel 4.20 Hasil Standarized Direct Effects	70
Tabel 4.21 Hasil Standarized Indirect Effects	70
Tabel 4.22 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 4.1 Diagram Jalur	57
Gambar 4.2 Persamaan Struktural	58
Gambar 4.3 Bootstrapping	60
Gambar 4.4 Hasil dari Degree of Freedom	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2. Uji Validitas	84
Lampiran 3. Uji Realibilitas	85
Lampiran 4. Statistik Deskriptif	87
Lampiran 5. Persamaan Struktural	89
Lampiran 6. Uji Normalitas	90
Lampiran 7. Uji Outlier	91
Lampiran 8. Computation of Degress Of Freedom	99
Lampiran 9. Uji Goodness of Fit Indeks	100
Lampiran 10. Uji Hipotesis Secara Langsung	101
Lampiran 11. Uji Hipotesis Tidak Langsung	102