

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan *Olive Fried Chicken*

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction Olive Fried Chicken

(Case Study in Student University of Muhammadiyah Yogyakarta)

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



Disusun Oleh :

Sampurno Satriadi

20170430115

PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sampurno Satriadi

Nomor Mahasiswa : 20170430115

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : "**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Olive Fried Chicken (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**" tidak terdapat karya yang pernah dibuat karya untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain, kecuali yang tertulis 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, 08 November 2021


Sampurno Satriadi

Motto

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”

(HR. Dailani dari Anas r.a)

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”

(HR. Thabrani)

“Sebaik – baiknya orang diantara kamu adalah orang yang mempelajari Al – Qur’an dan mengajarkannya “

(HR . Bukhari)

“Suatu kebahagiaan bahkan seluruh kebahagiaan itu adalah panjangnya umur berada dalam kataatan pada Allah”

(H.R. Qodlo’i)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa perhatian rasa cinta dan kasih sayang, serta motivasi yang selalu mengiringi setiap langkah saya, saya persembahkan Skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua yang saya hormati bapak Sadiwan dan Ibu Juarti.
2. Untuk seluruh anggota keluarga saya, khususnya kakak-kakak saya.
3. Nurhasanan yang selalu mensupport saya dalam berbagai hal.
4. Dosen pembimbing skripsi, bapak Ayif Fathurrahman atas waktu, ilmu, dan kesabarannya membimbing saya.
5. Teman-Teman seperjuangan di Ekonomi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Segala puji hanya bagi Allah, Rabb semesta alam. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta para umatnya yang senantiasa iatiqamah dijalannya hingga akhir zaman. Amiin.

Alhamdulillah penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : “**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan *Olive Fried Chicken* (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses pengerjaan Skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat berjasa. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Keluarga tercinta, bapak, ibu, dan kakak. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, semangat, dorongan serta kasih sayang yang terus mengalir untuk penulis.
3. Bapak Dr. Endah Saptutyningsih. selaku ketua Program Studi Ekonomi, yang telah membantu serta mempermudah penulisan.
4. Bapak Ayif Fathurrahman. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbingannya hingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
5. Seluruh Dosen Prodi Ekonomi, yang telah membantu dan mengajarkan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

6. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Teman teman seperjuangan skripsi, Rijal, Ilham, Edi, Pace, Fuad, Diqi, Gilang, dll.
8. Terimakasih sedulur Lampung yang sangat membantu.
9. Terimakasih kepada semua sahabat yang baik hati dan selalu memberikan semangat serta dukungan hingga saat ini.
10. Teman-teman sebimbangan. Terimakasih atas kesabaran, perjuangan, dan kerjasamanya.
11. Terimakasih kepada teman-teman ekonomi angkatan 2017 yang memberikan inspirasi dan membantu dalam penelitian ini.
12. Terimakasih teman-teman KKN UMY.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu, memberikan dorongan dan semangat.

Semoga Allah selalu melimpahkan rahmah dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menjadikan Skripsi ini lebih baik. Meskipun demikian, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis ataupun pihak-pihak yang membaca. Semoga Allah mencatat dan meringankan langkah usaha kita untuk selalu menggali ilmu Allah yang tiada terbatas. Aamiin.

Wasalam u'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 08 November 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
INTISARI	v
ABSTRACT.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Perilaku Konsumen	7
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Kualitas Makanan	11
4. Kualitas Pelayanan	13
5. Persepsi Harga.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Kerangka Pemikiran.....	21

D. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Objek Subjek Penelitian	22
1. Objek Penelitian	22
2. Subjek Penelitian	22
B. Jenis Data	22
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
1. Variabel Dependen	24
2. Variabel Independen.....	24
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	25
1. Uji Validitas.....	25
2. Uji Reabilitas	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	26
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	26
a. Uji Normalitas	27
b. Uji Multikolinearitas.....	27
c. Uji Heteroskedastitas	27
d. Uji T (Uji Parsial).....	28
e. Uji F (Uji Serempak).....	28
f. Koefisien Determinasi (R^2)	28
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	29
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	29
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	30
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	31
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	32
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	32
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Seringnya Melakukan Pembelian Dalam Sebulan.....	33
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	36
C. Uji Asumsi Klasik	38
D. Analisis Regresi Linier Berganda	40

E. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	45
1. Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan Olive Fried Chicken.....	45
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Olive Fried Chicken.....	47
3. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan Olive Fried Chicken.....	48
BAB VI SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	50
A. Simpulan.....	50
B. Saran.....	51
C. Keterbatasan Penelitian.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kurva Indifferent

2.2 Model Pemikiran

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu

- 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
 - 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
 - 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas
 - 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan
 - 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan
 - 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Seringnya Melakukan Pembelian
- 5.1 Uji Validitas
 - 5.2 Uji Reabilitas
 - 5.3 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan
 - 5.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Makanan
 - 5.5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan
 - 5.6 Uji Normalitas
 - 5.7 Uji Multikolinieritas
 - 5.8 Uji Heterokedastitas
 - 5.9 Analisis Regresi Linier Berganda
 - 5.10 Uji F
 - 5.11 Koefisien Determinasi (R^2)

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Ijin Riset
2. Kuisisioner Penelitian
3. Data Hasil Isian Kuisisioner
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Uji Normalitas dan Multikolinieritas
7. Uji Heterokedastitas
8. Uji Analisis Regresi Berganda, Uji F dan Koefisien Determinasi (R^2)
9. Hasil Cek Plagiarisme