

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA WAROENG STEAK & SHAKE DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY PERCEPTION, PERCEPTION OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION OF CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY AT WAROENG STEAK & SHAKE IN YOGYAKARTA SPECIAL REGION



Oleh
ARGA RAMADITYA
20180410198

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA WAROENG STEAK & SHAKE DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY PERCEPTION, PERCEPTION OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION OF CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY AT WAROENG STEAK & SHAKE IN YOGYAKARTA SPECIAL REGION

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
ARGA RAMADITYA
20180410198

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Arga Ramaditya

Nomor Mahasiswa : 20180410198

Menyatakan bahwa saya membuat skripsi ini yang berjudul “**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA WAROENG STEAK & SHAKE DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**” belum ada yang pernah mengajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Perguruan Tinggi, serta sepanjang saya membuat karya tulis ini tidak terdapat adanya karya yang sudah pernah ditulis orang lain kecuali secara tertulis diacuan serta didalam 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

Arga Ramaditya



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Keluargaku tercinta, Kedua orang tuaku Bapak Joko Suparno dan Ibu Bowin Yulianti serta adik saya Adiska Ramadinar. Terima kasih atas segala doa, dukungan, semangat dan kasih sayang yang sudah diberikan selama ini.
2. Nenek, Budhe, Pakdhe, Bibi, Paman, Sepupu, Kakak Ipar dan seluruh keluarga besar yang sudah memberikan dukungan, pesan dan kesan dalam perjalanan hidup.
3. Dosen pembimbing skripsi Ibu Retno Widowati PA, SE., M.Si., Ph.D yang telah memberikan waktu serta kesabarannya selama membimbing saya hingga skripsi saya terselesaikan
4. Terima kasih banyak kepada Andy, Panji, Aulia dan Dian yang telah mendukung saya dari awal studi saya sampai menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman dan rekan-rekan saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah menjadi teman untuk berbagi suka maupun duka serta sudah memberikan semangat untuk saya menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini yang penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
2. Dr. Rr Sri Handari W, SE., M.Si. sebagai Kepala Program Studi Manajemen.
3. Retno Widowati PA, SE., M.Si., Ph.D sebagai Dosen Pembimbing yang sudah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Kepada seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas dukungannya.
5. Kepada seluruh staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta karena adanya bantuan dan jasanya sehingga penulis dapat mendapatkan literatur yang diperlukan untuk membuat penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu serta saudaraku yang selalu memberikan semangat dan perhatian sehingga aku dapat menyelesaikan studi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini yang masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu saran, masukan, dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca umumnya dan praktisi pada bidang manajemen pemasaran pada khususnya.

Yogyakarta,



Arga Ramaditya

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	11
C. Pengembangan Hipotesis.....	19
D. Model Penelitian.....	27
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29

A. Objek dan Subjek Penelitian.....	29
B. Jenis Data.....	29
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penelitian.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional Variabel penelitian	31
F. Uji Kualitas Instrumen	32
G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis	33
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran umum Objek/Subjek Penelitian	39
B. Analisis Diskriptif Statistik	40
C. Uji Kualitas Instrumen	42
D. Statistik Deskriptif	44
E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	49
F. Pengujian Hipotesis.....	58
G. Pembahasan	65
BAB V.....	73
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN/IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	73
A. Simpulan	73
B. Keterbatasan Penelitian	74
C. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	12
TABEL 3. 1 Definisi Operasional Variabel	31
TABEL 3. 2 Skala Likert.....	32
TABEL 3. 3 Kriteria Good Of Fit	38
TABEL 4. 1 Hasi Karakteristik Jenis Kelamin.....	40
TABEL 4. 2 Hasil Karakteristik Usia	40
TABEL 4. 3 Hasil Karakteristik Pekerjaan	41
TABEL 4. 4 Hasil Karakteristik Domisili.....	42
TABEL 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	43
TABEL 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
TABEL 4. 7 Interpretasi Kelas Interval	45
TABEL 4. 8 Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Produk.....	46
TABEL 4. 9 Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Layanan.....	46
TABEL 4. 10 Statistik Deskriptif Persepsi Harga	47
TABEL 4. 11 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	48
TABEL 4. 12 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	48
TABEL 4. 13 Hasil Assessment Of Normality.....	52
TABEL 4. 14 Hasil Pengujian Outliers.....	55
TABEL 4. 15 Hasil Computation of Degress of Freedom	56
TABEL 4. 16 Hasil Uji Goodness of Fit Indeks.....	56
TABEL 4. 17 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	59
TABEL 4. 18 Hasil Standardized Direct Effects	62
TABEL 4. 19 Hasil Standardized Indirect Effects.....	62
TABEL 4. 20 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	63

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2011-2021	2
GAMBAR 2. 1 Model Penelitian	27
GAMBAR 4. 1 Diagram Jalur	50
GAMBAR 4. 2 Persamaan Struktural	51
GAMBAR 4. 3 Bootstrapping	54
GAMBAR 4. 4 Hasil dari Degree Of Freedom.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	81
Lampiran 2 Data Responden	85
Lampiran 3 Uji Validitas.....	91
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	94
Lampiran 6 Persamaan Struktural.....	96
Lampiran 7 Uji Normalitas	98
Lampiran 8 Uji Outlier.....	99
Lampiran 9 Computation of Degrees of Freedom	102
Lampiran 10 Uji Goodness Of Fit Indeks.....	103
Lampiran 11 Uji Hipotesis Secara Langsung.....	104
Lampiran 12 Uji Hipotesis Tidak Langsung	105
Lampiran 13 Hasil Cek Plagiasi	107