

**PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS PRODUK DAN
PERSEPSI PADA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG**

(Studi Pada Pelanggan Waroeng Steak & Shake di Yogyakarta)

***THE EFFECT OF PERCEPTION ON PRODUCT QUALITY AND
PERCEPTION ON PERCEIVED QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTEREST***

(Study on Customers Waroeng Steak & Shake in Yogyakarta)



Disusun Oleh :

Alzena Nabila Purnama

20190410037

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

2022

**PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS PRODUK DAN
PERSEPSI PADA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG**

(Studi Pada Pelanggan Waroeng Steak & Shake di Yogyakarta)

***THE EFFECT OF PERCEPTION ON PRODUCT QUALITY AND
PERCEPTION ON PERCEIVED QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTEREST***

(Study on Customers Waroeng Steak & Shake in Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Alzena Nabila Purnama

20190410037

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

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Alzena Nabila Purnama

NIM : 20190410037

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI PADA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG (Studi Pada Pelanggan Waroeng Steak & Shake di Yogyakarta)** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran dalam isi penelitian ini sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia mendapat sanksi jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Yogyakarta, 12 Desember 2022



Alzena Nabila Purnama
NIM. 20190410037

MOTTO

Kehidupan itu cuma dua hari. Satu hari berpihak kepadamu dan satu hari melawanmu. Maka pada saat ia berpihak kepadamu, jangan bangga dan gegabah dan pada saat ia melawanmu bersabarlah. Karena keduanya adalah ujian bagimu.

-Ali bin Abi Thalib-

Lihatlah keburukan yang ada dalam dirimu, dan lihatlah kebaikan yang ada pada diri orang lain.

-Ali bin Abi Thalib-

Jangan berduka, apa pun yang hilang darimu akan kembali lagi dalam wujud lain.

-Jalaludin Rumi-

Jangan biarkan opini orang lain menenggelamkan suara dari dalam dirimu.

-Steve Jobs-

Menyesali nasib tidak akan mengubah keadaan, terus berkarya dan bekerjalah yang membuat kita berharga.

-Gus Dur-

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan hamdallah dan atas kuasa juga kehendak Allah SWT, karya ini saya persembahkan kepada orang-orang yang terus menerus mendoakan, mendukung dan membantu saya dalam penulisa karya ini.

1. Kepada orang tua saya yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat secara lahir dan batin serta selalu mengucap nama saya dalam setiap doa.
2. Kepada keluarga besar saya yang telah memberikan doa serta dukungan dalam menyelesaikan studi dan karya tulis ini.
3. Untuk kakakku Andre Widiasmoko, Esa Meidianto dan adikku Chandra Purnama terimakasih telah memberikan dukungan serta semangat kepadaku.
4. Kepada Ibu Retno Widowati PA., MSi., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan banyak memberikan saran, nasihat, arahan, ilmu, semangat, dukungan serta motivasi kepada saya dalam mengerjakan karya tulis ini.
5. Kepada Seluruh dosen pengajaran program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas seluruh ilmu dan pengalaman yang diberikan, semoga dengan apa yang saya dapatkan ini dapat dipraktikkan dan diamanahkan dalam dunia kerja nantinya.
6. Kepada sahabatku dalam Sutet *Family*, Kontrakan Toleransi, *Mampish Reborn*, Bali ndeso, Micin *Club*, dan yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu, mendukung, memberikan semangat dalam suka

dan duka dalam perjalanan pengerjaan skripsi ini. Semoga kita bisa sukses bersama-sama, dan selalu terjaga tali silaturahmi persahabatan kita.

7. Kepada kawan-kawan BEM KM FEB UMY, yang selalu mendukung, mengingatkan, memberikan motivasi, semangat serta cerita pengalaman yang membuat saya menjadi lebih berkembang dan menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih banyak atas kisah perjalanan selama tiga periode yang penuh dengan suka dan duka, dengan kalian saya dapat mendapatkan pengalaman yang lebih banyak dan berharga.
8. Kepada teman-teman semua yang telah menemani saya, memberikan semangat serta dukungannya. Saya ucapkan banyak terima kasih untuk kisah-kisah kita selama dibangku perkuliahan.
9. Kepada Staff TU FEB UMY , terimakasih sudah membantu saya dalam melayani administrasi serta surat menyurat yang saya perlukan selama penelitian ini.
10. Kepada teman-teman saya program studi Manajemen kelas A angkatan 2019, dan seluruh teman-teman angkatan 2019, terima kasih telah memberikan cerita dan pengalaman selama saya menjalani pembelajaran di bangku kuliah.
11. Kepada seluruh responden pelanggan Waroeng Steak & Shake Yogyakarta, yang sukarela dan membantu saya dalam melaksanakan penelitian ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur saya haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini tentunya masih memiliki keterbatasan, maka saya memohon maaf apabila terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini. Saya berharap pemilihan topik skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pembaca dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P., IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Retno Widowati PA., Msi., Ph.d., selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, menasihati, memberikan saran, dan motivasi untuk saya agar skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Segenap Dosen Pengajar dan Staf di Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas bantuan serta ilmu yang diberikan kepada saya.
6. Semua orang yang terlibat dalam proses penulisan yang penulis tidak dapat menyebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kita semua yang telah atas karya ini. Karya ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan saya. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dan kritik yang dapat lebih meningkatkan pengembangan karya ini.

Akhir kata, saya berterima kasih kepada Allah SWT dan semua orang yang mendukung saya. Semoga tulisan ini bermanfaat bagi saya dan semua pihak secara umumnya. Amin yaa rabbal'alamin.

Yogyakarta, 16 Desember 2022



Alzena Nabila Purnama

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	i
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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 Produk	9
2. Persepsi Kualitas Pelayanan	10
3. Kepuasan Pelanggan	12
4. Minat Beli Ulang	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Hipotesis	22
D. Model Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan Penelitian	30
B. Objek dan Subjek Penelitian	30
1. Objek	30
2. Subjek	30

C. Populasi dan Teknik Sampling	31
1. Populasi.	31
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Jenis Data.	32
2. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Uji Kualitas Instrumen	36
1. Uji Validitas.	36
2. Uji Reliabilitas.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	40
1. Gambaran Objek Penelitian.....	40
2. Subjek Penelitian.....	41
3. Karakteristik Responden.....	42
B. Uji Kualitas Instrumen Data.....	45
1. Uji Validitas.	45
2. Uji Reliabilitas.	47
3. Kesimpulan Uji Instrumen.	48
C. Statistik Deskriptif	48
D. Hasil Penelitian.....	51
1. Analisa data <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	51
2. Uji Hipotes.....	60
E. Pembahasan.....	65
1. Persepsi kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.	65
2. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
3. Persepsi kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang.....	67

4. Persepsi kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang.....	67
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat beli Ulang.....	69
6. Kepuasan Pelanggan dapat memediasi Persepsi kualitas produk terhadap Minat Beli Ulang.....	69
7. Kepuasan Pelanggan dapat memediasi Persepsi kualitas pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	70
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	80
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	90
Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 4. Statistik Deskriptif.....	98
Lampiran 5. Pemodelan SEM.....	100
Lampiran 6. Uji Normalitas.....	101
Lampiran 7. Uji Outlier.....	104
Lampiran 8. Degree Of Freedom.....	111
Lampiran 9. Goodnes Of Fit.....	112
Lampiran 10. Uji Hipotesis.....	114
Lampiran 11. Direct and Indirect (Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung).....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Penelitian	28
Gambar 4. 1. Pemodelan Structural Equation Model	52
Gambar 4. 2. Output Pemodelan Structural Equation Modelling (SEM)	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Pengembangan Hipotesis	20
Tabel 3. 1. Instrumen Skala Likert.....	33
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4. 1. Karakteristik Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan/bulan	44
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4. 7. Statistik Deskriptif Variabel Persepsi kualitas produk	49
Tabel 4. 8. Statistik Deskriptif Variabel Persepsi kualitas pelayanan.....	49
Tabel 4. 9. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4. 10. Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	51
Tabel 4. 11. Perhitungan <i>Degree of Freedom</i>	54
Tabel 4. 12. Penilaian Normalitas Data	55
Tabel 4. 13. Pengamatan Data Outliers.....	57
Tabel 4. 14. <i>Goodness of Fit Index</i>	59
Tabel 4. 15. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	60
Tabel 4. 16. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Karakteristik Responden	90
Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	92
Lampiran 4. Statistik Deskriptif.....	98
Lampiran 5. Pemodelan SEM	100
Lampiran 6. Uji Normalitas	101
Lampiran 7. Uji Outlier.....	104
Lampiran 8. <i>Degree Of Freedom</i>	111
Lampiran 9. <i>Goodnes Of Fit</i>	112
Lampiran 10. Uji Hipotesis.....	114
Lampiran 11. Direct and Indirect (Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung)...	117