

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG DI *COFFEE*
*SHOP COUVEE YOGYAKARTA***

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY PERCEPTION,
SERVICE QUALITY PERCEPTION, AND PRICE PERCEPTION ON
CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTEREST AT
COUVEE COFFEE SHOP YOGYAKARTA***



Disusun Oleh :
Dheandra Dwithania Pratiwi
20190410003

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

2022

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG DI *COFFEE
SHOP COUVEE* YOGYAKARTA**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY PERCEPTION,
SERVICE QUALITY PERCEPTION, AND PRICE PERCEPTION ON
CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTEREST AT
COUVEE COFFEE SHOP YOGYAKARTA***

SKRIPSI

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



Disusun oleh :
Dheandra Dwithania Pratiwi
20190410003

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dheandra Dwithania Pratiwi

Nomor Mahasiswa : 20190410003

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang *Coffee Shop Couvee* Yogyakarta” tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 19 Desember 2022



Dheandra Dwithania Pratiwi

20190410003

MOTTO

“Janganlah kamu merasa lemah dan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”

-Q.S Ali Imran : 139-

“Cobalah tidak untuk menjadi seseorang yang sukses, tetapi menjadi seseorang yang bernilai”

-Albert Einstein-

“Keberhasilan bukan milik orang pintar. Keberhasilan milik mereka yang terus berusaha”

-B.J Habibie-

“Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang “

-William J. Siegel-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas kehendak dan ridho-Nya saya diberi kesempatan untuk bisa menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Oleh karena itu, dengan penuh rasa bangga saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua Orang Tua yang sangat penulis cintai Bapak Agus Sujana dan Ibu Olis Yuliawati. Skripsi ini adalah persembahan kecil untuk kalian. Terimakasih karena selalu menjaga dalam doa-doa dan memberikan semangat untuk terus menggapai impian, hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini hingga menyanggah gelar S.E
2. Kakak dan Adik penulis Bayu Agauri Pratama dan Naufal Fathin Mushahir yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi selama ini.
3. Teman dekat penulis yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini dan memberikan dukungan kepada penulis.
4. Sahabat penulis yang selalu berbagi keluh kesah dan selalu memberikan masukan, terimakasih sudah memberikan motivasi, saran dan dukungan kepada penulis.
5. Teman-teman Manajemen Angkatan 2019 UMY khususnya Manajemen kelas A yang telah berjuang bersama untuk mencapai impian masing-masing.
6. Seluruh pihak terkait yang telah memberi dukungan, bantuan dan saran dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi dengan baik. Tidak terlupakan pula salam serta shalawat yang selalu tercurah pada baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu'Alaihi wa Sallam. Penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG DI *COFFEE SHOP COUVEE* YOGYAKARTA”** telah disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof Rizal Yaya, S.E.,Akt.,M.Sc.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Retno Widowati PA, M.Si.,Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar membantu serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi.

5. Segenap Dosen pengajar dan staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan masukan dan dukungan selama perkuliahan dan proses pembuatan skripsi ini berlangsung.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, tambahan ilmu dan wawasan kepada para pembaca.

Yogyakarta, 19 Desember 2022



Dheandra Dwithania Pratiwi

20190410003

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	xix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Persepsi Kualitas Produk.....	9
2. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	11
3. Persepsi Harga.....	13
4. Kepuasan Konsumen.....	14

5. Minat Beli Ulang	15
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Pengembangan Hipotesis dan Penelitian Terdahulu	22
D. Model penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Objek dan Subjek Penelitian	29
1. Objek.....	29
2. Subjek	29
C. Data dan Teknik Pengumpulan Data	30
1. Jenis Data.....	30
2. Teknik Pengumpulan Data.....	30
D. Populasi dan Teknik Sampling	31
1. Populasi.....	31
2. Teknik Sampling	31
E. Definisi Operasional Variabel.....	32
B. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	37
C. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	40
1. Gambaran Objek Penelitian	40
2. Deskripsi Responden	41
B. Uji Kualitas Instrumen Data	45
1. Uji validitas	46
2. Uji Reliabilitas	50
3. Kesimpulan Uji Kualitas Instrument	54

C. Statistik Deskriptif	55
D. Hasil Penelitian	58
E. Pembahasan.....	79
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	87
A. Simpulan	87
B. Keterbatasan Penelitian.....	88
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	xviii
LAMPIRAN	xxi

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Dinas Pertanian dan Pangan.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	33
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Usia.....	43
Tabel 4. 3 Pekerjaan	44
Tabel 4. 4 Pendapatan.....	45
Tabel 4. 5 Persepsi Kualitas Produk.....	46
Tabel 4. 6 Persepsi Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4. 7 Persepsi Kualitas Pelayanan 2	48
Tabel 4. 8 Persepsi Harga	49
Tabel 4. 9 Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4. 10 Minat Beli Ulang	50
Tabel 4. 11 Persepsi Kualitas Produk.....	51
Tabel 4. 12 Persepsi Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4. 13 Persepsi Harga.....	52
Tabel 4. 14 Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4. 15 Minat Beli Ulang	54
Tabel 4. 16 Kelas Interval	55
Tabel 4. 17 Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Produk	55
Tabel 4. 18 Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4. 19 Statistik Deskriptif Persepsi Harga.....	56
Tabel 4. 20 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4. 21 Statistik Deskriptif Minat Beli Ulang	57
Tabel 4. 22 Degree of Freedom	60
Tabel 4. 23 Normalitas Data.....	62
Tabel 4. 24 Mahalanobis Distance	64
Tabel 4. 25 Data Outlier	64
Tabel 4. 26 Hasil Uji Goodness Of Fit Indeks	68
Tabel 4. 27 Uji Hipotesis	69
Tabel 4. 28 Direct Standardized Effect.....	74
Tabel 4. 29 Indirect Standardized Effect.....	74
Tabel 4. 30 Rangkuman Uji Hipotesis.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	59
Gambar 4. 2 Pemodelan Struktural Equation Modelling.....	59
Gambar 4. 3 Output Model Diagram.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	xxi
Lampiran 2 Data Identitas Responden	xxviii
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	xxix
Lampiran 4 Uji Statistik Deskriptif	xxxiv
Lampiran 5 Diagram Jalur	xxxvi
Lampiran 6 Uji Normalitas	xxxvii
Lampiran 7 Data Outlier	xxxix
Lampiran 8 Notes For Model	xlii
Lampiran 9 Model Fit	xliii
Lampiran 10 Uji Hipotesis	xliv