

**PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI FOODCOURT
HARTONO MALL YOGYAKARTA**

*THE EFFECT OF INCOME LEVEL, PRICE AND FACILIY ON
CONSUMER SATISFACTION IN FOODCOURT HARTONO MALL
YOGYAKARTA*

SKRIPSI



Oleh:

MIRNA NURJANAH

20140430239

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

**PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI FOODCOURT
HARTONO MALL YOGYAKARTA**

*THE EFFECT OF INCOME LEVEL, PRICE AND FACILIY ON CONSUMER
SATISFACTION IN FOODCOURT HARTONO MALL YOGYAKARTA*

SKRIPSI



Oleh:

MIRNA NURJANAH

20140430239

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Mirna Nurjanah

Nomor Mahasiswa : 20140430239

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini dengan judul “Pengaruh Tingkat Pendapatan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Foodcourt Hartono Mall Yogyakarta” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apa pun sesuai peraturan yang berlaku.



MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan” .

(QS. Al Insyirah: 5-6)

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain”.

(HR. Ahmad, Ath-Thabrani ad Daruqutni)

“Hai orang-orang beriman, jadikanlah sabar dan Shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.

(QS. Al-Baqarah: 153)

“Banyak kegagalan hidup yang terjadi karena orang-orang tidak menyadari seberapa dekat kesuksesan mereka saat mereka menyerah”

(Thomas A. Edison)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, M.Ec. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, yang telah memberikan semangat dan dorongan, serta senantiasa memanjatkan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk Adik dan keluarga besar saya yang tidak lupa memberikan semangat dan doa.
4. Bapak Dr. Imamudin Yuliadi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkontribusi kepada jurusan.
5. Bapak, Ibu Dosen dan seluruh staf di Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang ikhlas dan bersedia membantu dan menyediakan fasilitas serta senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis dan rekan-rekan sesama mahasiswa.
6. Terimakasih untuk sahabat ku Una, Setianing, Aita, Novita, Liana, Vera, Seo Johnny, Rico Haryanto, Jaehyuk, Keken, VIXX, NCT, TREASURE. yang selalu mendengarkan keluh kesahku, yang selalu ada saat situasi apa pun dan selalu memberikan semangat sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Dan seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Pendapatan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Foodcourt Hartono Mall Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri dan pembaca serta menjadi ilmu yang bermanfaat, juga dapat memberikan gambaran ke depan bagi Lembaga terkait dan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari doa, dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak, maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

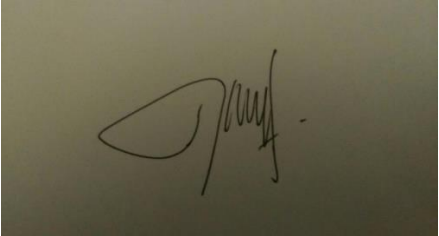
1. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, M.Ec., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, yang telah memberikan semangat dan dorongan, serta senantiasa memanjatkan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Imamuddin Yuliadi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkontribusi kepada jurusan.
4. Bapak, Ibu Dosen dan seluruh staf di Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang ikhlas dan bersedia membantu dan menyediakan fasilitas serta senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis dan rekan-rekan sesama mahasiswa.

5. Dan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis terbuka atas segala saran dan kritik yang bersifat koreksi dan membangun dari semua pihak.

Wassalamu'alakum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 November 2020

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to read 'Mirna Nurjanah'.

Mirna Nurjanah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN.....	lv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	X
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN	
TEORI.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Teori Konsumsi.....	12

2. Teori Perilaku Konsumen.....	21
3. Kepuasan Pelanggan.....	22
4. Tingkat Pendapatan	24
5. Harga.....	26
6. Fasilitas.....	32
B. Penelitian Yang Relevan.....	35
C. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
1. Pengaruh Tingkat Pendapatan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
D. Hipotesis.....	43
BAB 111 METODE PENELITIAN	44
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	44
B. Jenis Data.....	44
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operaional Variabel.....	47
F. Analisis Data.....	49
1. Uji Kualiatas Data.....	49
2. Analilis Statistik Deskriptif.....	50
3. Uji Asumsi Klasik.....	52
BAB IV GAMBARAN UMUM	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	58
1. Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
2. Karateristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
3. Karateristik responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
4. Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
5. Karateristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan per Bulan.....	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Hasil Kualitas Instrumen dan Data.....	64
1. Hasil Uji Validitas.....	64
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
B. Uji Asumsi Klasik	66

1. Uji Normalitas.....	66
2. Uji Multikolinearitas.....	67
3. Uji Heteroskedastisitas.....	68
C. Hasil Penelitian.....	69
1. Regresi Linera Berganda.....	69
2. Uji t (Parsial).....	71
3. Uji F (Silmutan).....	73
4. Uji Koefisien Determinasi.....	74
D. Pembahasan.....	75
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	81
C. Keterbatasan Penelitian.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Hartono Mall Yogyakarta 2019.....	5
Tabel 3.1 Interpretasi Nilai Indeks.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan per Bulan.....	62
Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas.....	64
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 5.3 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 5.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 5.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 5.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 5.7 Hasil Uji t (Parsial).....	71
Tabel 5.8 Hasil Uji F (Simultan).....	73
Tabel 5.9 Hasil Uji Koefisien determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Mall di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kurva Konsumsi.....	14
Gambar 2.2 Kurva Konsumsi Pendapatan.....	21
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	43
Gambar 5.1 Grafik Histogram.....	66
Gambar 5.2 Skema Pengaruh Tingkat Pendapatan terhadap Kepuasan.....	75
Gambar 5.3 Skema Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
Gambar 5.4 Skema Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan Pelanggan.....	79