

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KOMSUMEN  
DI KAFETARIA UMY UNGGUL & ISLAMI**

*(ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE,  
FACILITIES, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
AT UMY UNGGUL & ISLAMIC CAFETARIA)*



Oleh:

**YODHIA FITRO PANGESTU**

**20160430204**

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

**2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KOMSUMEN  
DI KAFETARIA UMY UNGGUL & ISLAMI**

*(ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE,  
FACILITIES, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
AT UMY UNGGUL & ISLAMIC CAFETARIA)*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Oleh:**

**YODHIA FITRO PANGESTU**

**20160430204**

**PROGRAM STUDI EKONOMI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yodhia Fitro Pangestu

Nomor Mahasiswa : 20160430204

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KAFETARIA UMY UNGGUL & ISLAMI". Tidak ada penulisan dan penelitian yang telah diserahkan untuk gelar sarjana dari lembaga pendidikan tinggi, atau sepanjang pengetahuan saya, tidak ada penelitian atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali selaku yang disebutkan secara tertulis di sini dan dituturkan dalam daftar pustaka. Jika karya tulis ini ditemukan mengandung karya atau gagasan yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, saya bersedia untuk menghapus karya tersebut.

Yogyakarta, 23 Februari 2023



METERAI  
TEMPEL  
D9BD3AKX391882427

Yodhia Fitro Pangestu

NIM. 20160430204

---

## MOTTO

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri”. (QS Al-Isra’: 7 )

“(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka manjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah-lah hati menjadi tenteram”. ( QS. Ar-ra’ad: 28 )

*“Lihatlah kepada orang yang lebih rendah dari kalian dan janganlah memandang kepada orang yang lebih tinggi dari kalian, sebab hal itu lebih baik agar kalian tidak menghina nikmat Allah”. ( HR. Al-Bukhari dan Muslim, dari Abu Hurairah )*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan keruniannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua serta kakak dan adik saya yang sudah mendukung serta mendoakan agar diberi kelancaran dalam segala hal.
3. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat sarana untuk menuntut ilmu untuk menempuh gelar Sarjana.
4. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., CRM., CIB., CRM., CRP., CPF AWP yang telah membantu membimbing saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kafetaria UMY Unggul & Islami yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Teman-teman yang sudah mendukung dan membantu penulis.

## KATA PENGANTAR

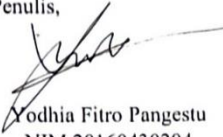
Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kafetaria UMY Unggul & Islami". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi kafetaria dalam mengambil kebijakan pada peningkatan kepuasan pelanggan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak dan mamak serta kedua saudariku yang telah memberikan dukungan serta perhatian dan selalu mendoakan hingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
2. Prof. Dr. Endah Saptutyingsih, S.E., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., CRM., CIB yang telah membantu membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Semua pihak yang sudah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses mengerjakan tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 23 Februari 2023  
Penulis,



Yodhia Fitro Pangestu  
NIM.20160430204

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	ii
PERNYATAAN .....	ii
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
INTISARI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
B. BATASAN MASALAH .....	8
C. RUMUSAN MASALAH .....	8
D. TUJUAN PENELITIAN .....	9
E. MANFAAT PENELITIAN .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKAAJIAN PUSTAKA .....	11
A. LANDASAN TEORI .....	11
B. PENELITIAN TERDAHULU .....	27
C. HIPOTESIS .....	41
D. MODEL PENELITIAN .....	44
BAB III METODE PENELITIAN .....	45
A. OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN .....	45
B. JENIS DATA .....	45
C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL .....	45
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	47
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN .....	47
F. UJI KUALITAS DAN INSTRUMEN DATA .....	49

G.	UJI ASUMSI KLASIK .....	50
H.	PENGUJIAN HIPOTESIS DAN ANALISIS DATA.....	51
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		54
A.	GAMBARAN UMUM OBJEK .....	54
B.	GAMBARAN UMUM SUBJEK.....	54
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....		61
A.	UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN DATA .....	61
B.	HASIL PENELITIAN.....	66
C.	PEMBAHASAN .....	74
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
A.	KESIMPULAN .....	86
B.	SARAN .....	87
C.	KETERBATASAN PENELITIAN.....	88
DAFTAR PUSTAKA .....		89
LAMPIRAN.....		93



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pemasukan Kafetaria UMY Unggul & Islami Bulan September – Desember 2019 .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Usia Responden .....	56
Tabel 4.3 Program Studi .....	57
Tabel 4.4 Pekerjaan Orang Tua .....	59
Tabel 4.5 Pengeluaran Perbulan .....	59
Tabel 5.1 Uji Validitas.....	61
Tabel 5.2 Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 5.3 Uji Normalitas.....	63
Tabel 5.4 Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 5.5 Uji Heteroskedastisitas .....	65
Tabel 5.6 Statistik Deskriptif.....	66
Tabel 5.7 Uji Regresi Linear Berganda .....	68
Tabel 5.8 Uji Parsial .....	70
Tabel 5.9 Hasil Uji F.....	73
Tabel 5.10 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Target & Realisasi Pemasukan Kafetaria UMY Unggul & Islami Tahun 2019 .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	44
Gambar 5.1 Skema Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan .....	76
Gambar 5.2 Skema Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan .....	78
Gambar 5.3 Skema Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan .....	81
Gambar 5.4 Skema Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	93
Lampiran 2 Data Penelitian Variabel Kualitas Produk .....	97
Lampiran 3 Data Penelitian Variabel Harga.....	100
Lampiran 4 Data Penelitian Variabel Fasilitas .....	103
Lampiran 5 Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan.....	105
Lampiran 6 Data Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen .....	108
Lampiran 7 Grafik Data Target & Realisasi Pemasukan Kafeteria UMY Unggul & Islami Tahun 2019.....	111
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas.....	111
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	112
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas .....	113
Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	113
Lampiran 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	113
Lampiran 13 Statistik Deskriptif .....	114
Lampiran 14 Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial .....	114
Lampiran 15 Hasil Uji Simultan.....	114
Lampiran 16 Hasil Koefisien Determinasi .....	115