

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS SERTA
KEHALALAN PRODUK DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen Rocket Chicken dan Olive Chicken
Yogyakarta)**



SKRIPSI

Oleh :

BUYA RAMADHANI FAJARYANTI

20180730118

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS SERTA
KEHALALAN PRODUK DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen Rocket Chicken dan Olive Chicken
Yogyakarta)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Strata Satu pada Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh

Buya Ramadhani Fajaryanti

20180730118

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi 2023
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 12 Juni 2023
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh,

Setelah mencrima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **BUYA RAMADHANI FAJARYANTI**
NIM : **20180730118**
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS SERTA KEHALALAN PRODUK DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen Rocket Chicken dan Olive Chicken Yogyakarta)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Wassalamu 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh.

Dosen Pembimbing



(Dr. Syakir Jamatuddin, M.A.)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Buya Ramadhani Fajaryanti**
Nomor Mahasiswa : **20180730118**
Program Studi : **Ekonomi Syariah**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
SERTA KEHALALAN PRODUK DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen Rocket Chicken dan
Olive Chicken Yogyakarta)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Buya Ramadhani Fajaryanti
NIM : 20180730118

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Allahamdulillahirobbil alamin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT dan sebagai ucapan terimakasih skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya (Bakirna & Suriyani) Orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan Bapak dan Mama saya berada di titik ini.

Kamis, 15 Juni 2023, 11:59 PM.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT dan mengucapkan syukur Allhamdulillah atas Karunia-Nya yang telah memberikan petunjuk dan kemudahannya dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Yogyakarta”** dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini adalah salah satu dari beberapa pernyataan untuk menyelesaikan Pendidikan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi S1 Ekonomi Syariah di Fakultas Agama Islam dan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir, Gunawan Budiyanto M.P., IPM., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I.,M.E. Selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Syakir Jamaluddin, M.A. Selaku dosen pembimbing skripsi saya penulis mengucapkan banyak terimakasih karena bersedia memberikan waktunya dengan sabar telah memberikan nasihat, bimbingan, arahan, kritik, saran serta bantuan selama proses bimbingan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang didapatkan dapat memberikan manfaat dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.
7. Kedua Orang Tua dan kaka serta adik ku yang saya cintai dan sayangi yang selalu memberikan dukungan dan doa sampai skripsi ini selesai.

8. Erlangga Adam Farros, senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT, Melimpahkan rahmat karunia-Nya serta membalas kebaikan seluruh pihak yang telah membantu. Akhir kata, penulis menyadari bahwa penelitian dan penyusunan akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis saran dan kritik yang membangun dalam penelisan karya ilmiah lainnya dan perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 12 Juni 2023



(Buya Ramadhani Fajaryanti)

NIM 20180730118

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
TRANSLITERASI	xv
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7

A.	Tinjauan Pustaka	7
B.	Landasan Teori	12
1.	Kualitas Pelayanan	12
2.	Kualitas Makanan.....	15
3.	Presepsi harga.....	19
4.	Kepuasan Konsumen	21
5.	Perilaku Konsumen	27
6.	Perilaku Konsumen Muslim.....	28
7.	Etika Konsumsi dalam Islam.....	29
C.	Kerangka Berfikir	30
D.	Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN		33
A.	Jenis Penelitian	33
B.	Populasi dan Sampel.....	33
1.	Populasi	33
2.	Sampel.....	34
C.	Teknik Sampling Data.....	35
1.	Teknik Sampling	35
2.	Angket (Kuisoner)	35
D.	Jenis dan Sumber Data	36
E.	Devinisi Oprasional	36
1.	Variabel bebas (<i>Independent Variabel</i>) yang dapat disimbolkan huruf X	36
2.	Variabel terikat (<i>Dependent Variabel</i>) yang dapat disimbolkan huruf Y	38
F.	Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Penelitian	44
B. Gambaran Umum Penelitian	44
1. Sejarah Singkat Rocket Chicken	44
2. Sejarah Singkat Olive Chicken.....	45
C. Hasil Penyebaran Kuesiner.....	46
D. Karakteristik Responden	46
1. Usia.....	46
2. Status/Pekerjaan	47
3. Pembelian Produk.....	48
E. Uji Validitas Data.....	48
1. Convergent Validty	49
2. Disriminant Validity.....	51
F. Uji Realibilitas.....	52
G. Hasil Pengujian Innner Model (Model Sturuktural) dan Hipotesis.....	53
1. Pengujian Inner Model (Model Struktural)	53
2. Pengujian Hipotesis	55
H. Pembahasan Hasil penelitian.....	57
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	57
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	58
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan konsumen	60
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Keterbatasan Penelitian	63

C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

3.1	Ringkasan Rule Of Thumbs Evaluasi Model Struktural	41
3.2	Ringkasan Rule of Thumbs Evaluasi Model Struktural.....	42
4.1	Average Variance Extracted (AVE).....	51
4.2	Disciminant Validity	52
4.3	Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reability	53
4.4	Nilai R-Square.....	54
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	55
4.6	Rangkuman Hasil Analisa Hipotesis dengan SmartPLS	57

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Berfikir	30
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Status/Pekerjaan	47
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pembelian Produk	48
4.4	Tampilan Output Outer Model	49
4.5	Tampilan Output Outer Model	51
4.6	Tampilan Output Outer Model	54

DAFTAR LAMPIRAN

1. **Kuesioner Penelitian**
2. **Uji Karakteristik Responden**
3. **Kategori**
4. **Output *SmartPLS***
5. **Output *SmartPLS***
6. **Output *SmartPLS***
7. **Surat Izin Penelitian**
8. **Tempat Penelitian Rocket Chicken**
9. **Tempat Penelitian Olive Chicken**
10. **Cek Turnitin**