

SKRIPSI

**PENGARUH NILAI HEDONIS DAN NILAI KEGUNAAN TERHADAP
NIAT PERILAKU DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Restoran Solaria Di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF HEDONIC VALUE AND UTILITARIAN VALUE ON
BEHAVIORAL INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A
MEDIATOR***

(A Study on Solaria Restaurant Customers in the Special Region of Yogyakarta)



Disusun Oleh :

ARIQ NABIL WIDIGDO

20200410191

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

**PENGARUH NILAI HEDONIS DAN NILAI KEGUNAAN TERHADAP
NIAT PERILAKU DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Restoran Solaria Di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF HEDONIC VALUE AND UTILITARIAN VALUE ON
BEHAVIORAL INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A
MEDIATOR
(A Study on Solaria Restaurant Customers in the Special Region of Yogyakarta)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

ARIQ NABIL WIDIGDO

20200410191

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ariq Nabil Widigdo

Nomor Mahasiswa : 20200410191

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **Pengaruh Nilai Hedonis Dan Nilai Kegunaan Terhadap Niat Perilaku Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Restoran Solaria Di Daerah Istimewa Yogyakarta)** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 3 Januari 2024



Ariq Nabil Widigdo

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanallahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan berkah, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga Peneliti berhasil menyelesaikan penyusunan proposal skripsi berjudul "**Pengaruh Nilai Hedonis Dan Nilai Kegunaan Terhadap Niat Perilaku Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan**" dengan penuh dedikasi. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana S1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penulisan skripsi ini, Peneliti mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, serta dengan tulus hati Peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Keluarga, yaitu Ayah Yugi Widigdo, Ibu Esti Handayani, dan Kakak Shafira Aprilia Widiyani, serta seluruh saudara yang senantiasa memberikan doa dan dukungan,
2. Pihak Restoran Solaria di Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan saya kesempatan melakukan penelitian,
3. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu, serta rasa terima kasih kepada almamater tercinta.

Dengan segala keterbatasan yang ada, Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, Peneliti mengapresiasi segala saran dan kritik membangun dari pembaca, yang diharapkan dapat menjadi bahan

perbaikan di masa mendatang. Harapannya, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi almamater, menambah wawasan bagi peneliti dan pembaca umumnya, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Nilai Hedonis Dan Nilai Kegunaan Terhadap Niat Perilaku Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Solaria Di Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama Peneliti menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., MSi. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dosen pembimbing skripsi Ibu Hasnah Rimiati, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan, bimbingan, dan ilmu selama proses penyelesaian skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan kesempatan belajar serta pengalaman kepada Peneliti selama berproses menjadi mahasiswa.
5. Kedua orang tua yaitu Ayah dan Ibu yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada Peneliti hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 3 Januari 2024



Ariq Nabil Widigdo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
Theory of Reasoned Action (TRA).....	9
1. Nilai Hedonis (<i>Hedonic Value</i>)	11
2. Nilai Kegunaan (<i>Utilitarian Value</i>).....	13
3. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	15
4. Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>).....	17
B. Temuan Riset Terdahulu	20
C. Turunan Hipotesis	35

1. Dampak Nilai Hedonis Terhadap Niat Perilaku	35
2. Dampak Nilai Kegunaan Terhadap Niat Perilaku	41
3. Dampak Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Perilaku	38
4. Dampak Nilai Hedonis Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
5. Dampak Nilai Kegunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
6. Dampak Kepuasan Pelanggan yang Memiliki Efek Mediasi Dalam Hubungan Nilai Hedonis dan Niat Perilaku	42
7. Dampak Kepuasan Pelanggan yang Memiliki Efek Mediasi Dalam Hubungan Nilai Kegunaan dan Niat Perilaku	43
D. Model Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Objek dan Subjek Penelitian	46
B. Jenis Data.....	46
C. Teknik Pengambilan Sampel	47
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	51
F. Uji Kualitas Instrumen.....	54
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	55
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	56
1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Path Analysis	57
3. Uji Sobel.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	63
B. Uji Kualitas Instrumen.....	67

C. Analisis Deskriptif.....	70
D. Teknik Analisis Tahap Pertama	79
E. Teknik Analisis Data Tahap Kedua	75
F. Bentuk Persamaan <i>Path Analysis</i>	84
G. Uji Sobel.....	85
H. Hasil Penelitian	87
I. Pembahasan.....	93
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	100
A. Simpulan	100
B. Keterbatasan Penelitian	101
C. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Restoran	2
Gambar 2.1 Model <i>Theory of Reasoned Action</i>	10
Gambar 2.2 Model Penelitian	46
Gambar 4.1 Restoran Solaria.....	62
Gambar 4.2 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas Tahap Pertama.....	77
Gambar 4.3 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas Tahap Pertama.....	81
Gambar 4.4 Diagram Analisis Jalur.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator variabel Nilai Hedonis.....	13
Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator variabel Nilai Kegunaan	15
Tabel 2.3 Dimensi dan Indikator variabel Kepuasan Pelanggan	18
Tabel 2.4 Dimensi dan Indikator variabel Niat Perilaku	20
Tabel 2.5 Temuan Riset Terdahulu	21
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	52
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	54
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden	65
Tabel 4.2 Tabel Uji Validitas.....	67
Tabel 4.3 Tabel Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.4 Tabel Interpretasi Interval.....	69
Tabel 4.5 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Nilai Hedonis.....	70
Tabel 4.6 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Nilai Kegunaan	71
Tabel 4.7 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4.8 Tabel Analisis Statistik Deskriptif Niat Perilaku	73
Tabel 4.9 Tabel Uji Regresi Linear Berganda Tahap Pertama	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Tahap Pertama.....	75
Tabel 4.11 Tabel Data Hasil Uji Multikolinearitas Tahap Pertama	76
Tabel 4.12 Tabel Uji Regresi Linear Berganda Tahap Kedua	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Tahap Kedua	79
Tabel 4.14 Tabel Data Hasil Uji Multikolinearitas Tahap Kedua	80
Tabel 4.15 Hasil Penelitian Pengaruh Langsung	84
Tabel 4.16 Hasil Penelitian Pengaruh Tidak Langsung	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	111
Lampiran 3 Profil Responden.....	115
Lampiran 4 Uji Validitas.....	118
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	118
Lampiran 6 Analisis Deskriptif.....	119
Lampiran 7 Teknik Analisis Jalur Path Tahap Pertama.....	120
Lampiran 8 Teknik Analisis Jalur Path Tahap Kedua	122
Lampiran 9 Hasil Uji Turnitin.....	123