

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN
PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN MCDONALD'S (Studi pada Konsumen McDonald's di
Daerah Istimewa Yogyakarta)**

*THE EFFECT OF PERCEIVED PRODUCT QUALITY, PERCEIVED PRICE, AND
PERCEIVED QUALITY OF SERVICE ON REPURCHASE INTEREST THROUGH
MCDONALD'S CUSTOMER SATISFACTION (Study of McDonald's Consumers in the
Special Region of Yogyakarta)*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

EKA FADHILAH

(20190410030)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Eka Fadhilah

NIM : 20190410030

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN MCDONALD’S (Studi pada Konsumen McDonald’s 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, 2 Februari 2024



Eka Fadhilah

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan saya kelancaran dan kemudahan dalam skripsi ini. Berkat segala rahmat dan ridho Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari doa, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, serta kritik dan saran yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini. Adapun, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, bapak Bambang Supriyanto dan ibu Tri Sasanti. Terimakasih selalu mendoakan, menasehati, dan mendukung saya selama ini. Terimakasih sudah berjuang dan bekerja keras untuk menghidupi saya sampai dengan saat ini.
2. Adik saya, Fauzan Dwi Pamungkas. Terimakasih telah memberikan semangat dan mendoakan saya selama mengerjakan skripsi ini, terimakasih juga kadang sudah mau direpotin.
3. Uti, budhe, paktde, dan semua keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih untuk doa dan semangatnya selama ini.
4. Sepupu-sepupu dan saudara-saudara saya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih untuk bantuan, doa, dan semangatnya selama saya mengerjakan skripsi.
5. Sahabat dan teman-teman saya. Terimakasih udah menjadi sahabat dan teman yang selalu mendoakan, membantu, memberikan semangat, dan dukungannya selama ini.
6. Dosen pembimbing saya, ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D.. Terimakasih untuk bimbingannya, nasihat, dan pengarahannya selama saya mengerjakan skripsi.
7. Terimakasih untuk teman-teman Manajemen 2019 dan KKN kelompok 226 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rezeki, kelancaran, kemudahan, kasih sayang, hidayah, dan ridho-Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Persepsi Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen Mcdonald’s (Studi pada konsumen Mcdonald’s di Daerah Istimewa Yogyakarta)”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program sarjana (S1) serta pertanggungjawaban akhir penulis sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto M.P., IPM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Prof. Rizal Yaya, S.E, M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
6. Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu penulis dalam kelancaran mengurus skripsi, ujian, dan kelulusan penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penelitian ini dan penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis ucapkan satu per satu.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis harap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan untuk berbagai pihak.

Yogyakarta, 22 September 2023



Eka Fadhilah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	I
MOTTO	III
PERSEMBAHAN	V
INTISARI	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu	9
C. Hipotesis	20
D. Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Objek dan Subjek Penelitian	25
B. Jenis Data	25
C. Teknik Pengambilan Sampel	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
F. Uji Kualitas Instrument dan Data	29
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	60