

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Kedai Filosofi Kopi Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED
PRICE AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION
(Studi On Filosofi Coffe Shop Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan Oleh :

Kukuh Aji Pambudi

20170410288

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Kukuh Aji Pambudi

NIM : 20170410288

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Kedai Filosofi Kopi 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, 07 Juni 2021



Kukuh Aji Pambudi

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, hidayah serta anugrah yang sangat luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi . Dengan ridho Allah SWT maka skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kepada kedua orang tua terima kasih begitu besar atas setiap doa dalam sujudmu, kerja keras, kesabaran, dukungan, nasehat, kepercayaan, cinta, serta kasih sayang kepada anakmu ini. Tiada kata yang bisa saya ucapkan selain terima kasih yang sebesar-besarnya untuk bapak dan ibu tercinta.
2. Kepada teman-teman semua yang telah memberikan semangat dan memotivasi saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan anugrahnya dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memenuhi gelar Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan saran bagi perusahaan dalam meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun kiranya dapat menjadi satu sumbangan yang berarti. Sebagai kata akhir, 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, 07 Juni 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kukuh Aji Pambudi', with a horizontal line underneath.

Kukuh Aji Pambudi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
2. Persepsi Harga.....	11
3. Fasilitas.....	12
4. Kepuasan Konsumen.....	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
C. Pengembangan Hipotesis.....	20

1. Kualitas pelayanan, Persepsi Harga, Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
3. Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
4. Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
D. Model Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Desain Penelitian.....	26
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
C. Jenis Data.....	27
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
E. Metode Pengumpulan Data.....	28
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
1. Uji Validasi.....	33
2. Uji Reliabilitas.....	34
H. Pengujian Hipotesis.....	35
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
a. Uji Signifikasi Simultan (uji statistik f).....	35
b. Signifikasi Parameter Individual (uji statistik t).....	36
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Penelitian.....	37
1. Gambaran Objek Penelitian.....	37
2. Subjek Penelitian.....	38
a. Karakteristik berdasarkan usia.....	39
b. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	40
c. Karakteristik berdasarkan nama perguruan tinggi / universitas.....	40
B. Uji Kualitas Instrumen.....	42
1. Uji Validitas.....	42

2. Uji Reliabilitas.....	44
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	45
1. Regresi Linier Berganda.....	46
a. Uji Statistik F.....	47
b. Uji Statistik t.....	49
c. Uji Determinasi (R ²).....	50
D. Pembahasan.....	50
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	52
A. Simpulan.....	52
B. Keterbatasan Penelitian.....	53
C. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Pesaing Kedai Filosofi Kopi Jogja.....	3
Tabel 1. 2 Hasil Wawancara 20 Konsumen Kedai kopi Filosofi kopi Jogja.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Simbol dan Skor Kuisisioner.....	29
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Penelitianef.....	30
Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan usia.....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan Universitas.....	41
Tabel 4. 4 Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 6 Uji Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4. 6 Uji Statistik F.....	47
Tabel 4. 7 Uji Statistika t.....	49
Tabel 4. 8 Uji Determinasi.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	25
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Tabulasi Data responden.....	64
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	75
Lampiran 4 Uji Validitas.....	76
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	83
Lampiran 9 Regresi Linier Berganda.....	86
Lampiran 6 Uji F.....	86
Lampiran 7 Uji Parsial.....	86
Lampiran 8 Uji Determinasi (R^2).....	86
Lampiran 9 Hasil turnitin.....	86