

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN EVALUASI
KINERJA PADA KOMPLEK PERTOKOAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND PERFORMANCE
EVALUATION IN THE SHOPPING COMPLEX UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

JORDY KADAVI RENYAAN

20160430294

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Jordy Kadavi Renyaan

Nomor Mahasiswa : 20160430294

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN EVALUASI KINERJA PADA KOMPLEK PERTOKOAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA” tidak pernah ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan selama pengetahuan saya juga tidak ada karya ataupun 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.

Sleman, 22 Mei 2021



Jordy Kadavi Renyaan

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan anugrah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta, yaitu Mama Tanti Kartikawati, Papa Jefri Renjaan, dan saudara-saudara saya terutama Kakak sepupu perempuan saya Yasinita Indira Chandra Dewi. Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih atas segala dukungan baik doa, kesempatan maupun moril yang sudah diberikan selama penulis menyelesaikan kuliah di UMY.
2. Kepada teman-teman HARAPAN PEMUDA JUWANGEN terutama Leonardus Ari, Widodo, Satria Fajar, Nicholaus Anindito, Rika, Sidiq yang sudah memberikan banyak pelajaran, dukungan, dan motivasi agar penulis tetap semangat.
3. Kepada teman-teman, yaitu Fitriasari, Romi Nurhadi, Arfitian, Kaisar Biaz, Dewandaru dan teman-teman KONTRAKAN SEBELAH yang sudah selalu ada, membantu untuk menyelesaikan penulisan skripsi saya.
4. Kepada teman saya Iga Sukma Langit yang selalu menemani saya, mendengarkan keluh kesah tentang penulisan skripsi saya, memberikan semangat, dan selalu memberikan nasihat.
5. Kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan semangat, dan pengingat untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas limpahan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi ini penulis susun untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Cafeteria Muda Mendunia Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Keberhasilan pelaksanaan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu, Bapak dan Kakak serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan doa hingga penulis sampai pada tahap ini.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc, Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kepada semua mahasiswa ekonomi.
3. Bapak Imamudin Yuliadi, SE., M.Si selaku ketua Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk semua mahasiswa ekonomi
4. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.
6. Semua pihak baik dari para sahabat, teman-teman organisasi yang penulis sayangi sudah memberikan semangat dan motivasi.

Penulis 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.

Sleman, 22 Mei 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jordy Kadavi Renyaan', with a small dot at the end.

Jordy Kadavi Renyaan

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Kepuasan Konsumen	14
2. Pengertian Konsumen	20

3. Kualitas Produk	22
4. Pemasaran Jasa	25
5. Citra Toko	28
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Hipotesis	49
D. Model Penelitian	51
BAB III.....	52
METODE PENELITIAN	52
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	52
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	52
C. Teknik Pengambilan Sampel	53
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	54
E. Uji Kualitas Instrumen	55
BAB IV	63
GAMBARAN UMUM	63
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	63
B. Gambaran Umum Subyek Penelitian	65
1. Jumlah Responden Berdasakan Jenis Kelamin	65
2. Jumlah responden berdarakan profesi.....	65
3. Jumlah Responden Berdasakan Pengeluaran	66
4. Jumlah Responden Berdasarkan Kunjungan.....	67
BAB V.....	68
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Hasil Uji Instrumen Data.....	68
1. Hasil Uji Validitas	68

2. Hasil Uji Reabilitas	69
B. Hasil Uji Kualitas Data	70
1. Analisis Statistik Deskriptif	70
2. Uji Asumsi Klasik.....	72
C. Hasil Penelitian.....	74
1. Regresi Linier Berganda	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pertokoan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	79
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen Pertokoan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	83
3. pengaruh Citra Toko terhadap kepuasan konsumen Pertokoan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.....	86
BAB VI.....	90
PENUTUP	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
C. Keterbatasan Peneliti	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

TABEL 5. 1 Hasil Uji Validitas	68
TABEL 5. 2 Hasil Uji Reabilitas	69
TABEL 5. 3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	70
TABEL 5. 4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	71
TABEL 5. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Citra Toko	71
TABEL 5. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	71
TABEL 5. 7 Uji Normalitas	72
TABEL 5. 8 Uji Multikolinearitas	73
TABEL 5. 9 Uji Heterokedasitas	74
TABEL 5. 10 Hasil Uji Liner Berganda	75

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 Jumlah Pendapatan Pertahun Komplek Pertokoan UMY.....	8
GAMBAR 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
GAMBAR 2. 2 Grafik Total Utilitas dan Marginal Utilitas	33
GAMBAR 2. 3 Kurva Indeverent.....	36
GAMBAR 2. 4 Garis anggaran dan Daerah Feasible	38
GAMBAR 2. 5 Pergeseran Garis Anggaran	39
GAMBAR 2. 6 Keseimbangan konsumen	40
GAMBAR 2. 7 Income Consumption Curve (ICC)	42
GAMBAR 2. 8 Price Consumption Curve (PCC).....	43
GAMBAR 2. 9 Model Penelitian	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 2: Data Penelitian Konsumen	101
Lampiran 3: Karakteristik Responden	112
Lampiran 4: Hasil Validasi	113
Lampiran 5: Hasil Reliabilitas	113
Lampiran 6: Hasil Statistik Deskriptif Variabel	114
Lampiran 7: Uji Normalitas	115
Lampiran 8: Uji Multikolinieraritas	115
Lampiran 9: Uji Heterokedisitas	115
Lampiran 10: Uji Regresi Linear Berganda	116
Lampiran 11: Uji Simultan F	116
Lampiran 12: Uji Koefisien Determinasi	116
Lampiran 13: Hasil Turnitin	117