

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK  
MENDORONG MINAT BELI ULANG  
(Studi pada Pelanggan KFC di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF QUALITY SERVICE AND PRODUCT VARIATION ON  
CUSTOMER SATISFACTION TO ENCOURAGE REPURCHASE  
INTENTION  
(Study on KFC Customer in Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**Dimas Agung Pambudi**

**20160410123**

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

**2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dimas Agung Pambudi

NIM : 20160410123

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENDORONG MINAT BELI ULANG (Studi pada Pelanggan KFC di Yogyakarta)**

Menyatakan bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di satu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam Skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 13 Agustus 2020



Dimas Agung Pambudi

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, anugrah, dan hidayah-Nya yang teramat luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Dengan ridho Allah SWT kupersembahkan karya ini kepada:

1. Keluarga tercinta dari penulis yaitu Bapak Mustamir (Almarhum), Ibu Budi Suryani, Azhardin Rifai. Penulis inigin mengungkapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa dan dukungan yang tidak pernah berhenti, motivasi serta masukan dan saran yang membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk ayah saya, semoga bapak bangga melihat anak kecilmu ini dapat menyelesaikan studi nya dengan baik. Terimakasih untuk masa-masa kecil bersamamu pak. Aku sayang bapak.
2. Bapak Susanto selaku dosen pembimbing skripsi dan Ibu Siti Dyah Handayani selaku dosen pembimbing seminar proposal. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan, nasehat, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan kepada saya dengan rasa tulus dan ikhlas. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
3. Sahabat-sahabat semasa kuliah dan juga teman-teman di grup trah A2N yang selalu memberikan kebahagiaan selama masa perkuliahan ini dan juga berbagi suka dan duka dalam menjalani proses perkuliahaan. Terimakasih atas semangat dan dukungannya yang luar biasa sampai saat ini.

4. Sahabat kontrakan Arie crew, Tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja, maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap. Terima kasih untuk support dan bantuan-bantuan yang luar biasa, sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Terima kasih sebesar-besarnya kepada teman-teman KKN yang selalu memberi support serta kebahagiaan kepada penulis dari sebelum mengenal satu sama lain hingga saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
6. Terimakasih kepada teman-teman rumah saya yang sebagian besar sedang dalam masa per-skripsian untuk saling support dan memberikan saran kepada satu sama lain ketika salah satu dari kita sedang kebingungan. Terima kasih yang sebesar-besarnya.
7. Terimakasih kepada teman-teman dari XYL E-Sport yang selalu mensupport dan membimbing penulis entah dalam hal per-skripsian ataupun didalam game sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan tetap menjadi bagian dari XYL E-Sport.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Rahmat serta Karunia-Nya dan juga memberikan segala kemudahan, kesehatan, kelancaran, dan juga Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang pada Pelanggan KFC di Yogyakarta**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pengambilan topik ini oleh penulis bertujuan untuk dapat memberikan kontribusi juga referensi dan dapat memberikan ide untuk peneliti selanjutnya juga memberikan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.

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

1. Bapak Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.

3. Bapak Dr. Susanto, M.S selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.
5. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

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.

Yogyakarta, 13 Agustus 2020

Dimas Agung Pambudi

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                        | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                  | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                   | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN</b> .....                           | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO</b> .....                                | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                          | <b>vi</b>   |
| <b>INTISARI</b> .....                             | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT</b> .....                             | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                       | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                           | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                         | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                        | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                      | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                    | <b>1</b>    |
| <b>A. Latar Belakang Penelitian</b> .....         | <b>1</b>    |
| <b>B. Rumusan Masalah</b> .....                   | <b>10</b>   |
| <b>C. Tujuan Penelitian</b> .....                 | <b>11</b>   |
| <b>D. Manfaat Penelitian</b> .....                | <b>13</b>   |
| 1. Manfaat Teoritis .....                         | 13          |
| 2. Manfaat Praktis.....                           | 13          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....              | <b>14</b>   |
| <b>A. Landasan Teori</b> .....                    | <b>14</b>   |
| 1. Kualitas Pelayanan .....                       | 14          |
| 2. Variasi Produk.....                            | 15          |
| 3. Kepuasan Pelanggan.....                        | 16          |
| 4. Minat Beli Ulang .....                         | 19          |
| <b>B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu</b> ..... | <b>22</b>   |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>C. Pengembangan Hipotesis .....</b>  | <b>28</b> |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....                                      | 28        |
| 2. Pengaruh Variasi produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....  | 30        |
| 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang .....  | 31        |
| 4. Pengaruh Variasi produk terhadap Minat Beli Ulang .....  | 32        |
| 5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang .....  | 32        |
| 6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan ..... | 34        |
| 7. Pengaruh variasi produk terhadap minat beli ulang yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan .....     | 35        |
| <b>D. Model Penelitian.....</b>   | <b>36</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>   | <b>37</b> |
| <b>A. Objek dan Subjek Penelitian .....</b>   | <b>37</b> |
| <b>B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....</b>   | <b>37</b> |
| <b>C. Jenis Data .....</b>  | <b>39</b> |
| <b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>   | <b>40</b> |
| <b>E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....</b>  | <b>41</b> |
| 1. Variabel Eksogen (Bebas).....  | 41        |
| 2. Variabel Endogen (Terikat).....  | 43        |
| <b>F. Uji Kualitas Instrumen .....</b>  | <b>44</b> |
| 1. Uji Validitas .....  | 44        |
| 2. Uji Reliabilitas.....  | 45        |
| <b>G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....</b>  | <b>46</b> |
| 1. Analisis Deskriptif.....   | 46        |
| 2. Teknik Analisis dan Pengujian Evaluasi Asumsi SEM .....  | 47        |
| 3. Langkah-Langkah Penggunaan SEM .....   | 49        |
| 4. Pengujian Hipotesis .....  | 52        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>54</b> |
| <b>A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....</b>   | <b>54</b> |
| 1. Gambaran Objek Penelitian .....  | 54        |
| 2. Hasil Pengumpulan Data.....  | 55        |
| 3. Deskripsi Responden .....  | 56        |
| <b>B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....</b>   | <b>60</b> |



|   |           |
|---|-----------|
| 1. Uji Validitas .....  | 60        |
| 2. Uji Reliabilitas.....  | 62        |
| <b>C. Statistik Deskriptif .....</b>  | <b>64</b> |
| <b>D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....</b>   | <b>67</b> |
| 1. Pembahasan Model Berdasarkan Teori .....   | 67        |
| 2. Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ).....   | 68        |
| 3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural.....   | 69        |
| 4. Input Matriks dan Estimasi Model .....   | 69        |
| 5. Identifikasi Model Struktural .....  | 75        |
| 6. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....  | 75        |
| 7. Interpretasi dan model Modifikasi Model.....   | 77        |
| <b>E. Pengujian hipotesis.....</b>  | <b>78</b> |
| 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....  | 79        |
| 2. Pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan .....  | 80        |
| 3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang .....  | 81        |
| 4. Pengaruh variasi produk terhadap minat beli ulang .....  | 82        |
| 5. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang .....  | 83        |
| 6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i> ..... | 84        |
| 7. Pengaruh variasi produk terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i> .....     | 86        |
| <b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....</b>  | <b>88</b> |
| <b>A. Simpulan.....</b>   | <b>88</b> |
| <b>B. Keterbatasan Penelitian.....</b>  | <b>90</b> |
| <b>C. Saran.....</b>  | <b>90</b> |
| 1. Akademik .....   | 90        |
| 2. Praktek .....  | 91        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>92</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>96</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 1. 1 Top Brand Index Fastfood 2019</b> .....   | 4  |
| <b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu</b> .....  | 22 |
| <b>Tabel 3. 1 Skala Likert</b> .....  | 40 |
| <b>Tabel 3. 2 Indikator Variabel Eksogen</b> .....  | 41 |
| <b>Tabel 3. 3 Indikator Variabel Endogen</b> .....  | 43 |
| <b>Tabel 3. 4 Indeks Pengujian Kelayakan Model dalam Structural Equation Modeling (SEM)</b> ..... | 51 |
| <b>Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....                            | 56 |
| <b>Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia</b> .....                                     | 57 |
| <b>Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan</b> .....                       | 58 |
| <b>Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan</b> .....                     | 59 |
| <b>Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan</b> .....                          | 59 |
| <b>Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas</b> .....   | 61 |
| <b>Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibilitas</b> .....  | 63 |
| <b>Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan</b> .....                          | 65 |
| <b>Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Variasi Produk</b> .....                              | 66 |
| <b>Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen</b> .....                          | 66 |
| <b>Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang</b> .....                           | 67 |
| <b>Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas</b> .....   | 70 |
| <b>Tabel 4. 13 Nilai Batas Mahalanobis Distance</b> .....   | 72 |
| <b>Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Outliers</b> .....   | 72 |
| <b>Tabel 4. 15 Computation of degrees of freedom (Default model)</b> .....                        | 75 |
| <b>Tabel 4. 16 Menilai Goodness of Fit</b> .....  | 76 |
| <b>Tabel 4. 17 Hubungan antar variabel</b> .....  | 78 |
| <b>Tabel 4. 18 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)</b> 84                |    |
| <b>Tabel 4. 19 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)</b><br>.....        | 84 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar 1. 1 Merek Paling Dikenal Menurut Survey Konsumen 2015.....</b> | <b>5</b>  |
| <b>Gambar 2. 1 Model Penelitian.....</b>                                  | <b>36</b> |
| <b>Gambar 4. 1 Diagram Alur .....</b>                                     | <b>68</b> |
| <b>Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....</b>                              | <b>69</b> |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |            |
|---|------------|
| <b>Lampiran 1. KUESIONER PENELITIAN.....</b>          | <b>97</b>  |
| <b>Lampiran 2. TABULASI DATA RESPONDEN .....</b>      | <b>104</b> |
| <b>Lampiran 3. KARAKTERISTIK DATA RESPONDEN .....</b> | <b>110</b> |
| <b>Lampiran 4. UJI VALIDITAS .....</b>                | <b>112</b> |
| <b>Lampiran 5. UJI RELIABILITAS.....</b>              | <b>114</b> |
| <b>Lampiran 6. UJI DESKRIPTIF .....</b>               | <b>117</b> |
| <b>Lampiran 7. MODEL PENELITIAN STRUKTURAL .....</b>  | <b>119</b> |
| <b>Lampiran 8. UJI NORMALITAS .....</b>               | <b>121</b> |
| <b>Lampiran 9. UJI OUTLIER.....</b>                   | <b>123</b> |
| <b>Lampiran 10. DEGREE OF FREEDOM.....</b>            | <b>126</b> |
| <b>Lampiran 11. GOODNES OF FIT.....</b>               | <b>126</b> |
| <b>Lampiran 12. UJI HIPOTESIS.....</b>                | <b>127</b> |
| <b>Lampiran 13. DIRECT AND INDIRECT .....</b>         | <b>129</b> |

