

**PENGARUH KEPANTASAN HARGA, KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS DAN
HARGA YANG DAPAT DITERIMA PADA PERUSAHAAN JASA**

(Studi pada Pelanggan Restaurant Dixie di Yogyakarta)

**THE INFLUENCE BETWEEN FAIR PRICE, CUSTOMER SATISFACTION,
LOYALTY AND REASONABLE PRICE IN SERVICE COMPANY**

(Study on Restaurant Dixie Customers in Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Oleh:

GRESIA NOVA FRANSISCA

20120410052

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPANTASAN HARGA, KEPUASAN PELANGGAN,
LOYALITAS DAN HARGA YANG DAPAT DITERIMA PADA
PERUSAHAAN JASA**

(Studi pada Pelanggan Restaurant Dixie di Yogyakarta)

**THE CORRELATION BETWEEN FAIR PRICE, CUSTOMER
SATISFACTION, LOYALTY AND REASONABLE PRICE IN SERVICE
COMPANY**

(Study on Restaurant Dixie Customers in Yogyakarta)

Diajukan Oleh

Gresia Nova Fransisca

20120410052



Telah disetujui oleh:

Pembimbing

Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si.
NIP. 195907061986011001

Tanggal, 29 Maret 2016

SKRIPSI

**PENGARUH KEPANTASAN HARGA, KEPUASAN PELANGGAN,
LOYALITAS DAN HARGA YANG DAPAT DITERIMA PADA
PERUSAHAAN JASA**

(Studi pada Pelanggan Restaurant Dixie di Yogyakarta)

**THE INFLUENCE BETWEEN FAIR PRICE, CUSTOMER SATISFACTION,
LOYALTY AND REASONABLE PRICE IN SERVICE COMPANY**

(Study on Restaurant Dixie Customers in Yogyakarta)

Diajukan Oleh
Gresia Nova Fransisca
20120410052

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal, Mei 2016
Yang terdiri dari


Hasnah Kimiyati, Dra., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Fauziah, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Nono Prawoto, S.E., M.Si
NIK: 19660604199202 143016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Gresia Nova Fransisca

Nomor mahasiswa : 20120410052

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KEPANTASAN HARGA, KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS DAN HARGA YANG DAPAT DITERIMA PADA PERUSAHAAN JASA (Studi pada Pelanggan Restaurant Dixie di 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 disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 29 Maret 2016

Gresia Nova Fransisca

MOTTO

**“sesungguhnya Allah tidak mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka”
(QS 13:11)**

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a. Dan terimakasih juga saya ucapkan kepada:

H. Suratman, Terimakasih untuk menjadi guru pertama yang mengajarkanku akan kehidupan serta selalu menuntunku untuk bermental baja. Selalu memberikan semangat disaat putrinya mengeluh dengan segala masalah yang sedang terjadi.

Hj. Ani Sri Wahyuni, Kelembutan, Kesabaran, Kesederhanaan serta dirimu yang Qana'ah membuatku selalu bangga telah terlahir dari rahimmu. Engkau selalu mengajarkanku banyak hal tentang banyak ilmu. Engkau akan selalu menjadi wanita terhebat untukku. Terimakasih untuk semuanya Ibu.

Aminrul Jimy Alfian dan Ihsan Fair Haqiqi, terimakasih buat dua adikku yang sudah memberikan dukungan dan menjadi penyemangat selama ini untukku memberi contoh kepada mereka agar lebih semangat dalam belajar.

Dhanti Indriati dan Suci Latifah, terimakasih buat kalian yang selama ini selalu ada dan selalu memberi semangat dalam segala hal. Semoga kita tetap selalu bisa bersahabat teman.

Ariefia Nosihana, terimakasih fifi sudah mau membantuku dalam segala hal, mau membantu menyebarkan kuesioner, membantu mencari orang yang bisa membantu olah dataku, tempat curhat tempat ngeluh dan lain-lain. Terimakasih fifi.

Ivan Naufal, teman yang baru kenal karna mau membantuku olah data dan mau menjawab setiap pertanyaan yang aku tanyakan dengan sabar. Kamu berjasa van terimakasih.

Natmatullaillia dan Irfan Purwanto Ramdhani, terimakasih pasangan kalian temen mainku kalau aku lagi penat ngerjain skripsi, semoga kalian makin langgeng amin.

Wildan Yuga Pratama, terimakasih atas semangatnya selama aku ngerjain proposal dan selalu ada kalau lagi penat dan selalu ngehibur saat bosan ngerjain proposal.

Bogemz, linggar, rina, yuni, ashha, bita, hendra, izul, ghifary, haryo, fikri, gustian, ripul, gilang, arif, dhanta, dodok, erik, ziadi, zain makasi sudah mau jadi sahabat keluarga dan partner.

KKN 68, umay, eko, dhea, meli, egi, didin, pinta, anit, sarah, hafid, fifi, oni, enggar, Fiona, novi, zen makasih buat kalian atas kerjasama dan pengalaman berharga selama KKN

Manajemen B, makasi atas kekompakan dari smester 1nya guys

Temen-temen TK, SD N 1 Benoa, SMP N 3 Kuta Selatan, SMA N 1 Kuta, dulu kita belum tau apa-apa sampai akhirnya kita sekarang bisa membanggakan gelar dan kemampuan kita masing-masing.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepatasan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas dan harga yang dapat diterima pada konsumen Restaurant Dixie Yogyakarta.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, dan *nonprobability sampling* yang digunakannya adalah *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 55 orang konsumen Restaurant Dixie Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan Regresi Linier Sederhana yang dijalankan melalui program SPSS 16.0 sebagai alat analisisnya.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepatasan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepatasan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, loyalitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap harga yang dapat diterima, dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap harga yang dapat diterima.

Kata Kunci: Kepantasan Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, Harga yang dapat Diterima

ABSTRACT

This research purposes to investigate the influence between price advisability, customers' satisfaction, loyalty and customers' reasonable price at Dixie Restaurant Yogyakarta.

The sampling method applied in this research is non-probability sampling and it is purposive sampling. The respondent of this study is 55 customers of Dixie Restaurant Yogyakarta. This research used Simple Linear Regression that is undergone through SPSS version 16.0 as analysis tool.

The result proved that price advisability had significant and positive influence towards customers' satisfaction and loyalty. In addition, customers' satisfaction had significant and positive influence towards loyalty and reasonable price. Moreover, loyalty had significant and positive influence toward reasonable price.

Keywords: Price Advisability, Customers' Satisfaction, Loyalty, Reasonable Price.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “PENGARUH KEPANTASAN HARGA, KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS DAN HARGA YANG DAPAT DITERIMA PADA PERUSAHAAN JASA (Studi pada Pelanggan Restaurant Dixie di Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan harga agar konsumen loyal pada perusahaan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

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

1. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta semua saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi
4. Semuah pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, 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, 29 Maret 2016

Gresia Nova Fransisca

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang Penelitian	1
Rumusan Masalah.....	4
Tujuan Penelitian	5
Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
Landasan Teori.....	7
Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Hipotesis	14
Model Penelitian	19

BAB III METODE PENELITIAN	
Obyek/Subyek Penelitian.....	20
Jenis Data.....	20
Teknik Pengambilan sampel.....	21
Identifikasi Variabel.....	22
Definisi Operasional Variabel.....	23
Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	24
Uji Hipotesis dan Analisa Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	27
Uji Kualitas Instrumen.....	31
Hasil Penelitian.....	34
Pembahasan	38
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
Simpulan	42
Saran	42
Keterbatasan Penelitian.....	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Pengukuran Variabel.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan.....	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier kepatasan harga dengan kepuasan pelanggan.	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier kepuasan pelanggan dengan loyalitas.....	35
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier kepatasan harga dengan loyalitas.....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier loyalitas dengan harga yang dapat diterima....	36
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier kepuasan pelanggan dengan harga yang dapat diterima	36
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	19
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuesioner Penelitian.....	46
2.	Data Kuesioner.....	51
3.	Data Karakteristik Responden.....	54
4.	Hasil Uji Validitas.....	56
5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
6.	Hasil Uji t.....	61
7.	Hasil Uji R ²	63
8.	Hasil Karakteristik Responden	66