

**ANALISIS PENGARUH NILAI HEDONIK DAN NILAI UTILITARIAN
TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PERILAKU PADA INDUSTRI
RESTORAN**

***THE EFFECTS OF HEDONIC VALUE AND UTILITARIAN VALUE ON
SATISFACTION AND BEHAVIORAL INTENTIONS IN THE
RESTAURANT INDUSTRY***

SKRIPSI

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



Oleh

FATIKHA RIZDIANA DEWI

20120410295

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

PERNTAYAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fatikha Rizdiana Dewi

Nomor Mahasiswa : 20120410295

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**ANALISIS PENGARUH NILAI HEDONIK DAN NILAI UTILITARIAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PERILAKU PADA INDUSTRI RESTORAN**” 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, 24 Maret 2016

Fatikha Rizdiana Dewi

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka, apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Learn from the past, live for the today, and plan for tomorrow”

Belajarlh dari masa lalu, hiduplah di masa sekarang dan rencanakan untuk hari esok

“Wa man yattaqilaaha yaj'al lahuu makhrojaa wa yarzuqhu min haisu laa yahtasib.. wa man yattaqillaaha yaj'al lahu min amrihi yusroo.. wa man yattaqillaaha yukaffir 'anhu sayyi-aatihii wa yu'dhim lahuu ajroo..”

Artinya : “Barangsiapa bertakwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah akan dihapuskan dosa-dosanya dan mendapatkan pahala yang agung” (QS. Ath-Thalaq: 2, 3, 4)“

PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil alamin...
sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb
Tak henti-hentinya aku mengucapkan syukur pada_Mu ya Rabb
Serta shalawat dan salam kepada idola ku Rasulullah SAW dan para sahabat yang mulia
Semoga sebuah karya mungil ini menjadi amal shaleh bagiku dan menjadi kebanggaan
bagi keluargaku tercinta
Ku persembahkan karya mungil ini untuk.....*

Papah Sukardi dan Ibu Ratna Wijayanti

Yang PALING AKU SAYANGI dan yang senantiasa selalu mendidikku nilai-nilai kehidupan, membesarkanku dengan penuh kasih sayang dan cinta, selalu mendukung langkahku dan TIADA HENTI MENDO'AKAN KU. Semua kerja kerasmu tidak akan mungkin bisa terbalaskan, tetapi aku akan selalu memberikan yang terbaik untuk keluarga kita dan aku tidak akan berhenti untuk berusaha keras membalas semua ini.

Terima kasih pah bu ♥

Eyang, Tante Mita, dan Om Irfan

Terimakasih karena selalu memberikan saran, dukungan, semangat dan selalu memberikan do'a yang terbaik sehingga tanggung jawab ini dapat segera terselesaikan.

Muhammad Raditya Fajar Syuhada dan Muhammad Azka Dafi

Jagoan-jagoan ku yang selalu ada di dalam hati, terimakasih atas do'a, dukungan, dan semangat yang kalian berikan untuk ku. Kejar terus mimpi-mimpi kalian, buat papah dan ibu bangga dengan kalian. love you dik..

Alvita Widya Kusuma dan Roro Agung Prihatini

Sepupu, sahabat, saudara ku yang paling keren. Terimakasih telah menjadi tempat ku untuk menceritakan semua keluh kesahku, terimakasih juga untuk dukungan mu, sehingga aku bisa segera menyelesaikan skripsi ini.

Ibu Dr. Indah Fatmawati S.E., M.Si

Terimakasih karena selalu sabar saat membimbing saya serta selalu memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan dapat lulus tepat waktu.

Puti, Eni, Yutiqa

Sahabat, teman, saudara selama menempuh pendidikan di UMY. Terimakasih untuk dukungan dan do'a kalian. Akhirnya aku bisa menyusul kalian buat dapet gelar S.E. ☺

Maya, Indah, Bitu, Rina, Linggar, Arifat, Aji, Aris, Ipras, Sita, Oca

Teman-teman seperjuangan menuntut ilmu di HIMAMA. Terima kasih atas suka duka, dan support kalian.

*Terimakasih untuk organisasi ku
HIMAMA
(Himpunan Mahasiswa Manajemen)*

*Terima kasih buat teman –teman seperjuangan bimbingan Bu Indah
Wawan, Digna, Biko, Mas Ujang
saya takkan pernah lupa perjuangan kita bersama untuk meraih gelar sarjana*

*Untuk Seseorang yang sebenarnya INGIN AKU TULISKAN NAMANYA tetapi masih harus
aku rahasiakan biar pada kepo, terima kasih karena selalu menghapuskan semua rasa letih,
lemas, lunglai, tak berdaya dan engkau selalu menjadi obat yang mujarab untukku. THANKS
YOU SO MUCH...*

*Tak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada
Management Restoran Gubuk Makan Mang Engking yang telah memberikan ijin
untuk melakukan penelitian dan kepada Konsumen Restoran Gubuk Makan Mang
Engking yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam
penelitian ini.*

Dan terakfir

*Untuk TUHAN YANG MAHA ESA, KARENA KEHENDAKMU-LAH aku bisa
menyelesaikan studi S1 ... Alhamdulillahirobbil' alamin*

♥Subhanallah, Alhamdulillah, Allahuakbar♥

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9

1. Nilai Hedonik	9
2. Nilai Utilitarian	10
3. Kepuasan	11
4. Niat Perilaku	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu	16
C. Hipotesis	17
1. Pengaruh Nilai Hedonik Terhadap Kepuasan	17
2. Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Kepuasan	18
3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Niat Perilaku	19
4. Pengaruh Nilai Hedonik Terhadap Niat Perilaku	19
5. Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Niat Perilaku	20
6. Pengaruh Nilai Hedonik Terhadap Niat Perilaku Melalui Kepuasan	21
7. Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Niat Perilaku Melalui Kepuasan	21
D. Model Penelitian	22
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
A. Paradigma Penelitian	24
B. Objek dan Subjek Penelitian	24
C. Jenis Data	24
D. Teknik Pengambilan Sampel	25
E. Teknik Pengumpulan Sampel	25

F. Definisi Operasional	26
1. Nilai Hedonik	26
2. Nilai Utilitarian	28
3. Kepuasan	28
4. Niat Perilaku	29
G. Uji Kualitas Instrumen	32
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	33
H. Metode Analisis Data Dan Uji Hipotesis	34
1. Metode Analisis Data	34
2. Uji Hipotesis	35
a. Uji Parsial (Uji t)	35
b. Uji Koefisien Determinan (R^2)	36
c. Uji Variabel Mediasi Sederhana	36
BAB IV.....	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	39
1. Gambaran Objek Penelitian	39
2. Profil Responden atau Subjek Penelitian	40
3. Karakteristik Responden	40
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	42
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	45

3. Statistik Deskriptif	46
C. Hasil Uji Hipotesis	49
1. Analisis Regresi Linear Berganda	49
2. Hasil Uji Variabel Mediasi Sederhana	53
3. Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²)	55
4. Uji t (Uji Parsial)	57
D. Pembahasan	60
BAB V	68
SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	68
A. Simpulan	68
B. Keterbatasan	70
C. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1.Instrumen Skala Likert	30
3.2.Indikator Variabel Penelitian	31
4.1.Rincian Penyebaran Kuesioner	40
4.2.Deskripsi Responden	41
4.3.Hasil Uji Validitas Instrumen	43
4.4.Hasil Uji Reliabilitas	45
4.5.Kategori Tingkat Jawaban	46
4.6.Statistik Deskriptif Variabel Nilai Hedonik	47
4.7.Statistik Deskriptif Variabel Nilai Utilitarian	48
4.8.Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	48
4.9.Statistik Deskriptif Variabel Niat Perilaku	49
4.10. Hasil Analisis Uji Regresi Berganda I	50
4.11. Hasil Analisis Uji Regresi Berganda II	51
4.12. Koefisien Determinasi I (R^2)	55
4.13. Koefisien Determinasi II (R^2)	56
4.14. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	60

DAFTAR GAMBAR

2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2.2. Konsep Konsekuensi Kepuasan Pelanggan	14
2.3. Model Penelitian	22
4.1. Statistik Deskriptif	46
4.2. Pengaruh Nilai Hedonik Dan Nilai Utilitarian Terhadap Kepuasan Dan Niat Perilaku	52
4.3. Pengaruh Nilai Hedonik Terhadap Niat Perilaku Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi	53
4.4. Pengaruh Nilai Utilitarian Terhadap Niat Perilaku Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi	54