

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG
PRODUK KFC MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Konsumen KFC di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE EFFECT OF PERCEIVED PRODUUCT QUALITY AND PERCEIVED
SERVICE QUALITY ON REPURCHASE INTENTION KFC PRODUCT
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION***

(Study on KFC Consumers in Yogyakarta Special Region)



Ilham Nur Baskoro

20190410054

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

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ilham Nur Baskoro

Nomor Mahasiswa : 20190410054

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG PRODUK KFC MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**” 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 dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 1 April 2023



Ilham Nur Baskoro

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, kesehatan, serta hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam waktu yang telah ditetapkan. Penulis mengungkapkan rasa terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis, yang sudah senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moral maupun material, serta senantiasa selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti persembahkan juga kepada Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu menyempatkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan dengan sabar dalam proses menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Peneliti persembahkan juga kepada teman-teman yang selalu memberikan semangat serta berjuang bersama-sama hingga skripsi ini selesai, yaitu Amrih Gesang, Muhammad Dzaky, Indira Dheva, Efanisa Carissa, Faisal Rahagi, Alfin Scifo, Haikal Hasnan, Dimas Dewa, Arkhan Nurtiaz, Luth Lanthip, Rifky Setia, Alfian Krisnandhika.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat beserta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh persepsi kualitas produk dan persepsi kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan konsumen”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis, walaupun dengan keterbatasan yang dimiliki.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus hati kepada pihak-pihak yang telah membimbing serta membantu penulis selama penulisan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Si., Ak. CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan serta masukan.

5. Orang tua yang selalu memberikan doa serta dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

6. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik serta saran sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis ini.

Yogyakarta, 1 April 2023

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the name of the author.

Ilham Nur Baskoro

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu.....	12
C. Pengembangan Hipotesis	22
D. Model Penelitian.....	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28
A. Subjek dan Objek Penelitian	28
B. Jenis Data	28

C.	Populasi dan Sampel	28
D.	Teknik Pengumpulan Data	29
E.	Definisi Operasional	30
F.	Uji Kualitas Instrument	34
G.	Metode Analisis Data	34
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
B.	Karakteristik Responden	38
C.	Uji Kualitas Instrument	41
D.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	43
BAB V	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
A.	Simpulan.....	70
B.	Keterbatasan Penelitian	71
C.	Saran	71
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Defiisi Operasional.....	30
Tabel 4.1 Usia Responden.....	39
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4. 3 Domisili Responden	40
Tabel 4.4 Pendidikan Responden	40
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	41
Tabel 4.6 Pendapatan responden	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9 Interpretasi Kelas Interval	44
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4.13 Statistic Deskriptif Niat Beli Ulang.....	48
Tabel 4.14 Uji Normalitas Data	51
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Outliers.....	53
Tabel 4.16 Identifikasi Model Struktural	55
Tabel 4.17 menilai goodness of fit	56
Tabel 4.18 Uji Hipotesis Secara Langsung	58
Tabel 4.19 Standardized Direct Effect	61
Tabel 4.20 Standardized Indirect Effect.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 Logo KFC	37
Gambar 4.2 Konveksi Diagram Jalur	49
Gambar 4.3 Persamaan Struktural.....	50
Gambar 4.4 Nilai Batas Mahalonobis Distance	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner	78
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Kuisoner	80
Lampiran 3 karakteristik responden	112
Lampiran 4 Uji Validitas	129
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	130
Lampiran 6 Analisis deskriptif	132
Lampiran 7 Model penelitian	135
Lampiran 8 identifikasi model structural	136
Lampiran 9 Uji Normalitas Data	137
Lampiran 10 Uji Mahalonis Outlier	138
Lampiran 11 uji hipotesis	141
Lampiran 12 pengaruh langsung dan tidak langsung	142
Lampiran 13 Hasil Uji Goodness of Fit	142
Lampiran 14 Hasil Turnitin	142