

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**

(Studi pada pelanggan di *Foodtruck* Yogyakarta)

***EFFECT OF PRICE PERCEPTION AND QUALITY OF SERVICE  
ON CUSTOMER SATISFACTION AND  
RE-PURCHASE DECISION***

(*Study on customers at Foodtruck Yogyakarta*)



Oleh

**Restunio Candrif Genta Wibekti**

**20150410220**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN**

**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN**

**KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**

(Studi pada pelanggan di *Foodtruck* Yogyakarta)

***EFFECT OF PRICE PERCEPTION AND QUALITY OF SERVICE***

***ON CUSTOMER SATISFACTION AND***

***RE-PURCHASE DECISION***

(*Study on customers at Foodtruck Yogyakarta*)

Diajukan Oleh :

**Restunio Candrif Genta Wibekti**

**20150410220**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing,



Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D

NIK. 196304071991032001

Tanggal : 20 Januari 2021

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Restunio Candrif Genta Wibekti

NIM : 20150410220

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG (Studi pada pelanggan di *Foodtruck* 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 atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Januari 2021



Restunio Candrif Genta Wibekti

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Esa serta atas segala bentuk dukungan dan do'a dari orang-orang terdekat dan tercinta, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan dalam waktu yang tepat. Maka dari itu, dengan rasa bangga, saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

Allah SWT yang Maha Kuasa karena dengan ridho dan karunia-Nyalah skripsi ini dapat dibuat dan selesai. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.

Ayah dan Mama saya, yang sudah memberikan dukungan berupa moril maupun materi, serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tidak ada do'a yang paling khusus selain do'a yang diminta dari kedua orang tua. Ucapan terimakasih saja tidak akan pernah cukup dalam membalas segala kebaikan orang tua, maka dari itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian bapak ibuku. Untuk adik ku Gustiar Kasaridho Wibekti semoga bisa menjadi anak yang soleh, serta berbakti kepada kedua orang tua.

Ibu Retno Widowati sebagai dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya dari proposal hingga saya lulus skripsi, terima kasih banyak atas waktu dan ilmunya yang sangat luar biasa ini, semoga segala jasmu bisa dibalas oleh Allah SWT. Kemudian untuk semua dosen-dosen manajemen, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan baik yang bersifat akademik maupun non akademik selama saya menempuh kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Teman-teman angkatan 2015 dan orang-orang terdekat saya, terimakasih sudah memberikan dukungan serta motivasi yang luar biasa selama saya mengerjakan skripsi, teruntuk Putri, Hafis, Wijaya, Andre, Aldi, Majid, Adit, Eza, Aji, Nasril yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan dan segera menyelesaikan skripsi yang melelahkan ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG** (Studi pada Pelanggan di Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian ulang, harapan penulis bisa 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 terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

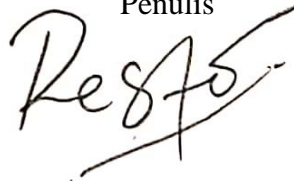
1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan melindungi penulis dalam penulisan skripsi.
2. Bapak, Ibu, kakak-kakak, dan adek, serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan, semangat dan do'anya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

4. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak dan ibu staf pengajar Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Seluruh responden konsumen Taman *Foodtruck* di Yogyakarta yang bersedia meluangkan waktu demi berjalannya penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, kemudahan dan mendoakan 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 sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Januari 2021

Penulis



Restunio Candrif Genta Wibekti

## Daftar Isi

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	
A. Persepsi Harga.....	9

B. Kualitas Pelayanan.....	12
C. Kepuasan Pelanggan.....	14
D. Keputusan Pembelian Ulang.....	16
E. Penelitian Terdahulu.....	17
F. Hipotesis.....	24
G. Model Penelitian.....	30
 BAB III.....	 31
 METODE PENELITIAN	
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	31
B. Jenis Data.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Variable penelitian.....	33
F. Uji Kualitas Instrumen.....	39
 BAB IV .....	 43
 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum objek Penelitian.....	43
B. Karakteristik Responden.....	44
C. Uji Kualitas Instrumen.....	47
D. Analisi Data dan Uji Hipotesis.....	51
E. Goodnes Of Fit.....	60
F. Hasil Uji Hipotesis.....	62
 BAB V.....	 67
 SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	68
C. Saran.....	68



Daftar Pustaka.....70

Lampiran.....74

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Indikator Persepsi Harga.....	34
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 3.3 Indikator Keputusan Pembelian Ulang.....	37
Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	44
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	47
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	49
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian Ulang.....	51
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Outliers.....	56
Tabel 4.12 <i>Computation of degrees of freedom</i> (Default model).....	59
Tabel 4.13 Menilai <i>goodness of fit</i> .....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	62
Tabel 4.15 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	63

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	53
Gambar 4.2 Persamaan Struktual.....	53
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....	56

## Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Kusioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 : Statistik Deskriptif.....	77
Lampiran 3 : Model Penelitian.....	79
Lampiran 4 : Uji Validitas.....	80
Lampiran 5 : Uji Normalitas.....	81
Lampiran 6 : Uji Outlier.....	82
Lampiran 7 : <i>DEGREE OF FREEDOM</i> .....	85
Lampiran 8 : Model FIT.....	86
Lampiran 9 : Uji Hipotesis.....	87