

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN  
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**( Studi pada konsumen Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta )**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE  
QUALITY AND PRICE PERCEPTION TO CUSTOMER SATISFACTION***

***(Study at the consumer in the Waroeng Steak and Shake Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

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



Oleh

**TITIS TEGUH KARNOTO**

**20130410271**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Titis Teguh Karnoto

NIM : 20130410271

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang 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 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, 06 Maret 2017

Titis Teguh Karnoto

## MOTTO

"ilmu itu lebih baik dari pada harta  
ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta  
ilmu itu hakim sedangkan harta dikenai hukum  
Harta itu bisa berkurang jika digunakan  
Sedangkan ilmu akan bertambah bila digunakan."  
(Ali Bin Abi Thalib)

ilmu  
itu bukan yang dihafal  
Tetapi yang memberi  
**manfaat**  
(Imam Syafi'i)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."  
(QS. Al-Insirah : 6)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang  
yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi  
ilmu beberapa derajat  
(QS. Al-Mujadilah 11)

If A is success in life, then  
 $A = x + y + z$ , work is x, y is play  
and z is keeping your mouth shut.  
(Albert Einstein)

Allah tidak membenci orang malas, tetapi Allah  
mengijinkan orang rajin mendapatkan rezeki yang lebih  
banyak.  
(Titis Teguh K)

Bermula dari niat yang dijalani dengan penuh optimis  
dan tetap ikhlas walau berbagai macam cobaan demi  
sebuah kata SUKSES.....  
(Peni Lestari)

Hidup bukan untuk ditangisi  
Tapi  
untuk disyukuri dan diperjuangkan  
Mulailah dengan doa dan senyuman.  
(Merry Riana)

## PERSEMBAHAN

Yang utaman dan pertama dari segalanya

Alhamdulillahirobilalamin...Tiada Tuhan selain Allah yang maha segalanya, sujud dan syukurku panjatkan kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan karunia dan nikmat yang tiada henti. Terimakasih Atas rahmat dan karuniaNya, sehingga saya mendapatkan kelancaran, kemudahan dalam menyelesaikan menyelesaikan skripsiku ini. Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awal bagiku untuk meraih cita cita besarku. Saya persembahkan karya senderhanaku ini ter-untuk orang – orang yang luar biasa, orang – orang hebat, dan orang – orang yang sangat aku sayangi.

### *Ayahanda dan Ibunda tercinta*

Lantunan Al-fatihah beriring shalawat dalam silah lirikku, menadakan doa dan syukur yang tiada kira, terimakasihku untukmu. Sebagai tanda bakti saya persembahkan karya sederhanaku ini untukmu ibunda dan ayahandaku tercinta, yang tiada hentinya selama ini memberikan semangat, doa, dorongan, moral moril, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat dalam menghadapi setiap rintangan yang ada didepanku. Ayah..... ibu.....Terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusan untuk membalas semua pengorbananmu. Semoga apa yang ayah dan ibu cita citakan anak sulungmu bisa meraihnya, aamiin.... Dalam silah dilima waktu dari fajar terbit sampai terbenam diufuk barat. Seraya menadahkan tanganku....” ya Allah ya Rahman ya Rohim terimakasih telah menempatkan aku diantara dua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku, mendidikku, membimbingku dengan baik, ya Allah berikanlah balasan yang setimpal syurga firdaus dan haramkan mereka dari panasnya api neraka.

*Untukmu ibunda (WARTI),,  
Ayahanda (MUHAMAD SUMEDI)  
Terimakasih (ttd. Anakmu)*

***Keluarga Besar Alm. Mbah Narjo***

Buat keluarga besar almarhumah mbah Narjo, buat budhe Astro, tante Tuter, tante Sarminah dan tante Jiah. Berkat orang orang hebat ini, dukungan baik moril maupun moral, saya memiliki semangat untuk menuntut ilmu, menyelesaikan skripsi ini saya akan membangga keluarga besar ini aamiin.....

***Keluarga Besar Alm. Mbah Kartono***

Untuk pakde Kardi, Budhe Harti dan Budhe Ruti terimakasih atas doa, atas bantuan moral dan moril sehingga saya dapan menyelesaikan studi saya sampai akhir ini menyelesaikan skripsi yang menandakan saya lulus S1 sebagai SE. Semoga saya bisa buat kalian bangga, bermanfaat untuk semua orang Aamiin.....

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori .....	7
1. Kepuasan Pelanggan .....	7
2. Kualitas Produk .....	11
3. Kualitas Pelayanan .....	15
4. Persepsi Harga .....	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
C. Hipotesis .....	21
D. Model Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	25
B. Jenis Data .....	25
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	26
E. Definisi Operasional Variabel .....	27
1. Kualitas Produk.....	27
2. Kualitas Layanan.....	28
3. Persepsi Harga.....	29

4. Kepuasan Pelanggan.....	29
F. Uji Kualitas Instrumen .....	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas.....	31
G. Uji Asumsi Klasik.....	31
1. Uji Multikolinearitas.....	31
2. Uji Heteroskedastisitas.....	32
3. Uji Normalitas.....	32
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	36
1. Objek Penelitian .....	36
2. Subjek Penelitian .....	37
B. Uji Kualitas Instrumen .....	39
1. Uji Validitas .....	39
a. Uji Validitas Kualitas Produk .....	40
b. Uji Validitas Kualitas layanan .....	40
c. Uji Validitas Persepsi Harga .....	41
d. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	42
2. Uji Reliabilitas .....	42
C. Uji Asumsi Klasik.....	43
1. Uji Multikolinearitas.....	43
2. Uji Heteroskedastisitas.....	44
3. Uji Normalitas.....	45
D. Hasil Analisis Data dan Penelitian Hipotesis.....	46
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
2. Hasil Uji F (Simultan) .....	47
3. Uji t (Parsial) .....	48
4. Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	50
E. Pembahasan .....	51
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
A. Simpulan .....	55
B. Keterbatasan .....	56
C. Saran .....	56

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <u>Pengukuran Variabel</u> .....	29
Tabel 4.1 <u>Profil Responden</u> .....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.7 <u>Hasil Uji Multikolonieritas</u> .....	44
Tabel 4.8 <u>Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas</u> .....	45
Tabel 4.9 <u>Hasil Uji Normalitas</u> .....	45
Tabel 4.10 <u>Hasil Uji Hipotesis</u> .....	47
Tabel 4.11 <u>Hasil Uji F</u> .....	48
Tabel 4.12 <u>Hasil Uji Koefisien Determinan</u> .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Kepuasan Pelanggan.....	8
Gambar 2.1 <u>Model Penelitian</u> .....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1</u> .....	58
Lampiran 2 .....	62
Lampiran 3 .....	65
Lampiran 4 .....	66
Lampiran 5 .....	67