

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pelanggan Olive Fried Chicken)**

***THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY AND
PRICE PERCEPTION TO CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Students Muhammadiyah University of Yogyakarta
Olive Fried Chicken Customers)***

SKRIPSI

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



Oleh
Ridwan Heriyanto
20130410416

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ridwan Heriyanto

Nomor Mahasiswa : 20130410416

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Pelanggan Olive Fried Chicken)”** 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, 31 Juli 2017



Ridwan Heriyanto

MOTTO

"Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah "

(HR. Turmudzi)

"Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi".

(HR. Dailani dari Anas r.a)

"Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah."

(Lessing)

"Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah."

(Kahlil Gibran)

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

-Ridwan Heriyanto-

Persembahan

Karya ini Kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku Bapak Suyanto dan Ibu Sugiarti yang paling saya hormati, sayangi dan cintai. Terimakasih atas segala doa, nasihat, dukungan, semangat dan kesabaran yang telah bapak dan ibu beri untuk saya selama ini, hingga saya bisa mencapai sejauh ini. Semoga bapak dan ibu selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberi keberkahan, keselamatan, kesehatan dan umur yang panjang.
2. Untuk semua keluarga besar saya, Pakde, Bude, Kakak ipar dan Adik tercinta terimakasih atas segala dorongan dukungan dan nasihat dalam bentuk apapun hingga saya bisa sampai sejauh ini. Semoga Allah senantiasa menjaga kalian semua.
3. Untuk Geng Sikah (Titis, Nova, Yoga, Desta, Wicak, Riyzal, Oqy, Bagas, Imastya, Ragata, Dimas, Tatak, Ahlun, Ezra, Rifki, Toyib, Riko, Fadli, Imam, Ica) terimakasih atas kebersamaan, kegilaan, kegokilan, kekompakan kalian selama ini, serta dukungan dan bantuan kalian. Kita bukan sekedar teman ataupun sahabat, kita lebih dari itu semua, bagiku kalian adalah saudara. Semoga kedepannya silaturahmi kita tetap terjaga.
4. Untuk kekasihku Arinda Batari Mukti, SE. terimakasih atas segala motivasi, dukungan, doa, kepercayaan dan kesabaran kamu yang telah diberikan untuk saya hingga sampai pada saat ini, semoga kamu selalu dalam lindungan Allah SWT.
5. Untuk kelas Manajemen J yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terimakasih atas pertemanan, persahabatan, kekompakan dan canda tawanya selama ini, semoga kedepannya silaturahmi kita semua tetap terjaga dan tetap solid.
6. Untuk dosen pembimbing skripsi yang saya hormati Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM, terimakasih atas segala jasa, waktu dan tenaga yang bapak berikan untuk saya, semoga ilmu yang telah bapak ajarkan, bisa berguna di hari esok kemudian.
7. Almamater saya, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Kualitas Makanan	12
3. Kualitas Layanan	15
4. Persepsi Harga	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hipotesis	25
D. Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek dan Subyek Penelitian	30
B. Teknik Pengambilan Sampel	30
C. Jenis Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel	33
F. Uji Kualitas Instrumen	34
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek/ Subyek Penelitian	38
1. Objek Penelitian	38
2. Hasil Pengumpulan Data	39
3. Profil Responden	39
B. Uji Kualitas Instrumen	43
1. Uji Validitas	43
a. Uji Validitas Kualitas Makanan	43
b. Uji Validitas Kualitas Layanan	44
c. Uji Validitas Persepsi Harga	44
d. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	45
2. Uji Reliabilitas	45
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis	46
1. Analisis Data	46

a. Statistik Deskriptif	46
b. Analisis Regresi Linier Berganda	49
2. Uji Hipotesis	51
a. Hasil Uji F (Simultan)	51
b. Hasil Uji t (Parsial)	51
c. Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²)	53
D. Pembahasan	54
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
A. Simpulan	58
B. Saran	59
C. Keterbatasan	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1. Definisi Operasional Variabel	33
4.1. Hasil Pengumpulan Data	39
4.2. Fakultas dan Prodi	40
4.3. Jenis Kelamin	41
4.4. Usia	42
4.5. Frekuensi Pembelian Olive Fried Chicken 1 Bulan Terakhir	42
4.6. Uji Validitas Kualitas Makanan	43
4.7. Uji Validitas Kualitas Layanan	44
4.8. Uji Validitas Persepsi Harga	44
4.9. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	45
4.10. Uji Reliabilitas	46
4.11. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Makanan	47
4.12. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	47
4.13. Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga	48
4.14. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	48
4.15. Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.16. Hasil Uji F (Simultan)	51
4.17. Hasil Uji t (Parsial)	52
4.18. Hasil Uji Hipotesis	53
4.19. Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²)	54

DAFTAR GAMBAR

2.1. Grand Theory Kepuasan Pelanggan	12
2.2. Model Penelitian	29