

**KEPUASAN PELANGGAN PADA WESTLAKE RESTO:
MENGUNAKAN MODEL TRANSAKSI SPESIFIK**

***COSTUMER SATISFACTION IN THE WESTLAKE RESTO: AN
EXAMINATION OF THE TRANSACTION SPESIFIK MODEL***

SKRIPSI

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



Oleh :

Rifqi Aulawi Yunahar

20130410069

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rifqi Aulawi Yunahar

NIM : 20130410069

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“KEPUASAN PELANGGAN PADA THE WESTLAKE RESTO: MENGGUNAKAN MODEL TRANSAKSI SPESIFIK”** TIDAK tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain tanpa dicantumkan pada 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, 01 Juni 2017

Rifqi Aulawi Yunahar

MOTTO

Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia

(Nelson Mandela)

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Allah, berharaplah

(QS Al Insyirah : 6-8)

Intelligence plus character – that is the goal of true education

(Martin Luther King Jr)

Hidup ini bagai skripsi, banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tetapi akan berakhir indah, bagi mereka yang pantang menyerah.

(Pshitlicious)

Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan, maka akan berakhir dengan kebagagiaan.

(Rifqi Aulawi Yunahar)

Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak

(Albert Einstein)

Keberhasilan bukan ditentukan
oleh ukuran otak seseorang,
melainkan kecerdasan dalam
berfikir
(Shofita Z.Nisa)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin... Tiada Tuhan selain Allah SWT yang maha kuasa, sujud dan syukurku panjatkan kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan karunia dan nikmat yang tiada henti. Atas rahmat dan karuniaNya, sehingga saya mendapatkan kelancaran, kemudahan dalam menyelesaikan skripsi saya ini. Semoga dengan keberhasilan ini menjadi langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita saya. Saya persembahkan karya sederhanaku ini teruntuk orang-orang yang sangat luar biasa, orang-orang yang sangat saya sayangi.

Bapak dan Ibu tercinta

Lantunan lirih Al-fatihah beriring shalawat dalam silahku, menadakan doa dan syukur yang tiada kira. Kupersembahkan sebuah karya kecil untuk Bapak dan Ibuku tercinta, yang tiada hentinya memberiku semangat yang sangat luar biasa serta doa dan nasehat yang engkau tuturkan kepadaku. Pengorbananmu yang tak akan tergantikan hingga sampai saat ini aku selalu kuat kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Semoga ini awal dari semua kesuksesan yang Bapak dan Ibu harapkan. Terimakasih ya Allah telah menempatkanku dalam keluarga yang sempurna ini dan diantara kedua malaikatku yang setiap waktu ikhlas menjagaku, mendidikku, membimbingku dengan baik, ya Allah berikanlah balasan yang setimpal Syurga Firdaus dan Haramkanlah dari api nerakamu ya Allah. Aaminn.

Adik-adiku tersayang

Kepada adik-adiku tersayang terimakasih atas dukungan doa dan semangatnya yang telah kau berikan kepada kakak mu ini. Tiada hal yang paling menyenangkan selain berkumpul dengan kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak bisa digantikan. Hanya karna kecil ini yang dapat kakakmu berikan, maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya. Semoga kakak bisa mengangkat derajat keluarga. Amin

KATA PENGANTAR

Bissmillahirrohmanirohim

Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan limpahan rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**KEPUASAN PELANGGAN PADA THE WESTLAKE RESTO: MENGGUNAKAN MODEL TRANSAKSI SPESIFIK**” sebagai syarat untuk menyelesaikan sarjana S1 di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, bantuan, saran dan dukungan dari berbagai pihak. Maka ijinkan penulis mengucapkan terimakasih dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Dr, Ir Gunawan Budiyanto, M.P. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Rizal Yaya SE, M.Si., Ak, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati PA, M.Si, Ph.D. Selaku Ketua Progam Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Siti Dyah Handayani, M.M. Selaku dosen pembimbing, sudah memberikan ilmunya, pengalamannya, pelajarannya, kesabarannya dan waktunya dalam membantu penulis menyusun skripsi dari awal sampai akhir.

5. Teman “Sikah” yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas bantuan, semangat dan motivasinya sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
6. Teman satu bimbingan yang sudah membantu dalam proses menyusun skripsi.
7. Yang terakhir buat Almamaterku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sebagai kata akhir, tiada yang sempurna kecuali Allah SWT. Saran, kritik dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Transaksi Spesifik Model.....	6
2. Kepuasan Pelanggan	8
3. Kualitas Makanan.....	10
4. Ketanggapan.....	14
5. Desain Fisik.....	15
6. Harga.....	16
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis.....	20
D. Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Objek dan Subjek Penelitian	24

B. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
C. Jenis Data	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel.....	26
1. Kualitas Makanan.....	26
2. Ketanggapan.....	26
3. Desain Fisik.....	27
4. Harga	27
5. Kepuasan Pelanggan	27
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	28
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas	29
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	33
1. Objek Penelitian	33
2. Subjek Penelitian.....	34
B. Uji Kualitas Intrumen Data	36
1. Uji Validitas	36
a. Uji Validitas Kualitas Makanan	36
b. Uji Validitas Ketanggapan	37
c. Uji Validitas Desain Fisik.....	38
d. Uji Validitas Harga	38
e. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	39
2. Uji Reliabilitas	39
C. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	40
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
2. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	42
3. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	42
4. Koefisien Determinan (R^2)	44
D. Pembahasan.....	45

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	49
A. Simpulan	49
B. Keterbatasan Penelitian	50
C. Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 4.1 Profil Responden.....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Makanan.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Desain Fisik.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis	41
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	23
-----------------------------------	----