

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Nurul Putramansa, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFE DONGENG KOPI DI YOGYAKARTA**, adalah hasil dari tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian dari tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari penulis lain.

Apabila saya melakukan tindakan tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Yogyakarta...7...8...2017  
  
(Nurul Putramansa)

NIM: 20130410219

## **MOTTO**

“JADILAH SEPERTI BUNGA YANG MEMBERIKAN KEHARUMAN  
BAHKAN KEPADA TANGAN YANG MENGHANCURKANNYA.” (ALI BIN  
ABI THALIB)

”ALLAH TIDAK MEMBEBANI SESEORANG MELAINKAN SESUAI  
DENGAN KESANGGUPANNYA.”  
(Q.S AL-BAQARAH:28)

“GANTUNGAN CITA-CITAMU SETINGGI LANGIT! BERMIMPILAH  
SETINGGI LANGIT. JIKA ENKAU JATUH, ENKAU AKAN JATUH  
DIANTARA BINTANG-BINTANG” (IR.SOEKARNO)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Terimakasih untuk Allah SWT, karena telah memberikan kesehatan dan terutama umur panjang, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sebuah persembahan untuk keluargaku,  
Bapak dan Ibu tercinta, serta adikku tersayang, terima kasih untuk doa dan kasih sayang yang selama ini, serta dukungan moril dan materi yang tak henti-hentinya kalian berikan.

Terimakasih buat teman-teman saya, yang sudah banyak berkontribusi dalam pembuatan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang, rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, juga segenap keluarganya, sahabat, dan para pengikutnya yang Insya ALLAH kita termasuk didalamnya. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Dongeng Kopi di Yogyakarta.”

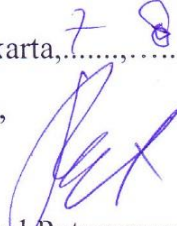
Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, M.Si. Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, bimbingan serta nasehat selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepannya. Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 7 ..... 2017

Penulis,

  
Nurul Putramansa

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Produk .....	10
2. Persepsi Harga .....	13
4. Kepuasan Pelanggan.....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Penurunan Hipotesis .....	26
D. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	29
B. Jenis Data .....	29
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30

E. Definisi Operasional Variabel.....	31
1. Variabel Independen.....	31
2. Variabel Dependen .....	34
F. Pengujian Kualitas Instrumen .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas .....	36
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	36
1. Uji Asumsi Klasik .....	36
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3. Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	39
4. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	40
5. Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PERSEMBAHAN.....	42
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian .....	42
1. Objek Penelitian .....	42
2. Subjek Penelitian .....	43
3. Karakteristik Responden .....	43
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	45
1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reliabilitas.....	47
1. Uji Asumsi Klasik .....	48
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3. Pengujian Model (Uji F).....	54
4. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	55
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
D. Pembahasan.....	57

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan .....	62
B. Keterbatasan Penelitian .....	62
C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN.....	67