

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KFC  
YOGYAKARTA**

**(Studi Pada Masyarakat Umum Pelanggan KFC Sudirman Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF PERSEPTION SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY KFC YOGYAKARTA***

***(Study At The Customer In The General Public Customer KFC Sudirman  
Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**SISKA TIARA DEWI**

**20140410232**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,  
Nama : Siska Tiara Dewi  
Nomor Mahasiswa : 20140410232

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KFC YOGYAKARTA (studi pada masyarakat umum pelanggan KFC Sudirman Yogyakarta)" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 4 April 2018

  
  
Siska Tiara Dewi

## **MOTTO**

*“Kehilangan waktu itu lebih sulit daripada kematian karena kehilangan waktu membuatmu jauh dari Allah dan hari akhir. Sementara itu, kematian membuatmu jauh dari kehidupan dunia dan penghuninya saja”*

(Ibnu al-Qayyim)

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

*“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkannya menuju jalan ke surga”*

(HR Muslim)

*“Gantungkan cita- citamu setinggi langit”*

(Soekarno)

*“Cobalah untuk tidak menjadi orang sukses, tapi menjadi orang lebih bernilai”*

(Albert Einstein)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT serta menghanturkan shalawat serta salam kepada Nabi besar Muhammad

SAW, karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

Kakek dan Nenek saya tercinta, Alm.Slamet Machmudi dan Alm.Karni yang sejak kecil selalu mendukung saya untuk mencari ilmu setinggi mungkin.

Kedua orang tua saya tersayang, Budi Wasito dan Pami yang tidak henti-hentinya selalu menasehati, membimbing, merawat, mendoakan hingga saat ini.

Kakak dan Adik saya Lilin Fariana, Felix Andrian, Najwa Katleya Azzura, yang selalu memberikan pelajaran-pelajaran hidup yang luar biasa.

Saudara-saudara saya Warni, Warsiah, Maula, Lucky, Anggi yang selalu mendoakan dan selalu menanyakan kapan lulus.

Yang terkasih, Waskhita Ardhiana yang selalu mendukung, memberi semangat dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.

Teman-teman terbaik saya yang dari semester satu selalu bersama, Devi Ariana, Sifana Dwi, Arthandy Mahardika dan Tegar Pradana yang setia menemani dalam keadaan apapun.

Adenova, Tikka, Flora, Whendy, Anna, Rinda, Kos HB dan masih banyak teman-teman yang lain yang membantu dan mendukung saya selama ini.

Teman teman KKN Kemusu tercinta.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita semua, sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “USULAN PENELITIAN PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KFC YOGYAKARTA (Studi Kasus Pada Masyarakat Umum Pelanggan KFC di Yogyakarta)” .

Tujuan dari penyusunan proposal skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana ekonomi pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Didalam pengerjakan proposal skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr. Rizal Yaya, M.Sc. Ak. CA selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian proposal skripsi.
3. Ibu Hasnah Rimiati. Dra. M.Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian proposal skripsi.

4. Orang tua serta saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian usulan penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam usulan penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan usulan penelitian skripsi selanjutnya sangat diperlukan.

Yogyakarta, 4 April 2018

Siska Tiara Dewi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
<a href="#">PERNYATAAN</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">MOTTO</a> .....	3
<a href="#">PERSEMBAHAN</a> .....	4i
<a href="#">INTISARI</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">ABSTRACT</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">KATA PENGANTAR</a> .....	5
<a href="#">DAFTAR TABEL</a> .....	xiii
<a href="#">DAFTAR GAMBAR</a> .....	xiv
<a href="#">BAB 1 PENDAHULUAN</a> .....	1
<a href="#">A.Latar Belakang Masalah</a> .....	1
<a href="#">B. Batasan Masalah Penelitian</a> .....	5
<a href="#">C.Rumusan masalah</a> .....	5
<a href="#">D.Tujuan</a> .....	6
<a href="#">E.Manfaat Penelitian</a> .....	6
<a href="#">BAB II TINJAUAN PUSTAKA</a> .....	8
<a href="#">A. Landasan Teori</a> .....	8
<a href="#">B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">C. Penurunan Hipotesis</a> .....	18
<a href="#">D. Model Penelitian</a> .....	21
<a href="#">BAB III METODE PENELITIAN</a> .....	22
<a href="#">A. Objek dan Subjek Penelitian</a> .....	22
<a href="#">B. Jenis Data</a> .....	24
<a href="#">C. Teknik Pengambilan Sampel</a> .....	25

<u>D. Teknik Pengumpulan Data</u> .....	26
<u>E. Definisi Operasional Variabel Penelitian</u> .....	27
<u>F. Uji Kualitas Instrumen</u> .....	29
<u>G. Analisis Data dan Uji Hipotesis</u> .....	30
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u> .....	35
<u>A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian</u> .....	35
<u>B. Uji Kualitas Instrumen dan Data</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>C. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis</u> .....	42
<u>D. Pembahasan Hasil Penelitian Interpretasi</u> .....	50
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u> .....	57
<u>A. Kesimpulan</u> .....	57
<u>B. Keterbatasan Penelitian</u> .....	58
<u>C. Saran</u> .....	58
<u>DAFTAR PUSTAKA</u> .....	58
<u>LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN</u> .....	60
<u>LAMPIRAN 2. KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN DATA</u> .....	68
<u>LAMPIRAN 3. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS</u> .....	78
<u>LAMPIRAN 4. ANALISIS DATA DAN UJI HIPOTESIS</u> .....	82



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Usia Pelanggan.....	37
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Pelanggan.....	39
Tabel 4.3 Pekerjaan Pelanggan.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Valid.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.6 Pengujian Regresi I.....	43
Tabel 4.7 Pengujian Regresi II.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Merek Fasfood Paling di Kenal.....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	21