

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO RITEL
CARREFOUR DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTION AND
PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION CARREFOUR
RETAIL SHOP ON YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh

**DAKHA WISEMAN ALGIFARI
20140410160**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,
Nama : Dakha Wiseman Algifari
Nomor Mahasiswa : 20140410160

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO RITEL CARREFOUR DI YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapat gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka, apabila ternyata dalam skripsi ini di ketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 31 Maret 2018

Dakha Wiseman Algifari

MOTTO

ALL IN or NOTHING

NOW or NEVER

Demi masa, sesungguhnya manusia benar benar dalam kerugian, Kecuali orang yang beriman dan orang-orang yang mengerjakan amal saleh dan nasihat menasihati supaya menaati kebenaran dan nasihat dan menasihati supaya menetapi kesabaran.

(surah Al-ashr ayat 1-3)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tuaku yang dengan segala upayanya selalu memberikan dukungan kepada diriku

Teruntuk juga almamaterku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang dalam beberapa tahun ini menjadi tempat aku menimba ilmu

Serta kawanku yang selalu membantuku Irham Rosadi Siregar, dan kawan-kawan yang lain yang terus memberikan dukungan kepadaku

KATA PENGATAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, yang mana telah memberi kemudahan, karunia dan rahmat dalam pengerjaan dan penulisan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Ritel Carrefour di Yogyakarta.

Skripsi ini dibuat dan disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. penulis berharap dengan skripsi ini dapat memberi masukan terhadap Carrefour dalam memperhatikan kepuasan konsumennya, selain itu penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada penelitian selanjutnya.

Penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menempuh pendidikan.
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.S., AK., CA. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menempuh pendidikan.
3. Ibu Retno Widowati, P.A, M.Si., Ph.D selaku Ka. Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menempuh pendidikan.
4. Bapak Drs.,Dr. Susanto, MS yang mana dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, serta dorongan dalam penyelesaian skripsi ini

Akhir kata tak ada gading yang tak retak. Oleh karena itu penulis akan sangat senang menerima masukan demi pengembangan dan perbaikan penelitian selanjutnya,

Yogyakarta, 31 Maret 2018
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
C. Hipotesis.....	21
D. Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Objek, Subjek, Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
B. Jenis Data.....	26
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Definisi Operasional Variabel.....	28

F. Uji kualitas Instrumen.....	34
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	38
B. Uji Kualitas Instrumen.....	43
C. Hasil Penelitian.....	48
D. Pembahasan.....	55
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	58
A. Simpulan.....	58
B. Saran.....	58
C. Keterbatasan Penelitian.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
3.1 Alternatif Jawaban Pada kuesioner.....	33
4.1 Tingkat Pengembalian Kuisisioner.....	39
4.2 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	41
4.3 Persentase Usia Responden.....	41
4.4 Persentase Asal Fakultas Responden.....	42
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas produk.....	45
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.9 Rata-Rata Jawaban Yang Diberikan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
4.10 Rata-Rata Jawaban Yang Diberikan Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk.....	48
4.11 Rata-Rata Jawaban Yang Diberikan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
4.12 Gambaran Deskriptif Tiap Variabel.....	50
4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	52
4.15 Hasil uji Parsial (Uji t).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antar variabel.....	12
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	63
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	69
Lampiran 3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji t.....	76
Lampiran 4 hasil pengecekan Turnitin.....	77