

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Konsumen Mc Donald'S Slamet Riyadi Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Ekonomi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

VIVIAN JULIA SURYATAMA

B100130394

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI
KASUS PADA KONSUMEN MC DONALD'S SLAMET RIYADI
SURAKARTA)**

OLEH

VIVIAN JULIA SURYATAMA

B100130394

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2010

Pembimbing



(Ir. Irmawati, SE, Msi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI
KASUS PADA KONSUMEN MC DONALD'S SLAMET RIYADI
SURAKARTA)**

OLEH

VIVIAN JULIA SURYATAMA

B100130394

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada Hari Sabtu, 21 Oktober 2017

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. Sri Murwanti, S.E., M.M (.....) (Ketua)
2. Ihwan Susila, S.E, M.Si, P.hD (.....) (Sekertaris)
3. Ir. Irmawati, S.E, M.Si (.....) (Anggota)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **VIVIAN JULIA SURYATAMA**

NIRM : **B100130394**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,**

KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA

TERHADAP KEPuasan PELANGGAN (STUDI

KASUS PADA KONSUMEN MC DONALD'S SLAMET

RIYADI SURAKARTA"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 6 November 2017



.....
uat pernyataan,

Vivian Julia Suryatama

MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari suatu urusan tetaplah bekerja keras. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap"

(Q.S. Al-Insyirah, 6-8)

"Hasbunallah wanikmal wakil, nikmal maula wa nikman nasir"

(QS Ali Imran : 173)

"Man jadda wa jadda, Man shabara zhafira"

*"you are really free to choose what you want to make of your life,
dont worry to try "*

"believe if your God never left you alone"

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa hormat, cinta dan kasih sayang, skripsi ini penulis persembahkan sebagai suatu wujud bakti dan terima kasihku kepada :

- ❖ Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan keagungan-MU yang telah memberi hamba kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Kedua orangtua tercinta, Bapak Sahid Prayitno dan Ibu Endang Purwanti yang telah memberikan nasehat, cinta, doa dan dukungan serta pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya kepada saya.
- ❖ Adik Vivina Dwa Mail Suryatania dan adik Viona Irsyaw Surya Octavian yang selalu mendoakan dan memberi dukungan.
- ❖ Sahabat-sahabat tersayang, Putri Nurhasanah, Eka Candra Indriyani, Vera Dema Ambarsari, Bagus dan Andy yang selalu memberi semangat, mendengarkan keluh kesah dan senantiasa membantu jika saya kesulitan dalam menyelesaikan skripsi.
- ❖ Sahabat tersayang, Reza Njungkel yang selalu menemani, memberi semangat dan senantiasa mendengarkan keluh kesah saya.
- ❖ Sahabat-sahabat tersayang, Khusna Safira, Qois Nurrohmah, Evi Khasanah, Ibnu Qoyyim, Satria Fahrudin, dan Said Siddieq, yang selalu memberi semangat, senantiasa mendengarkan keluh kesah, dan menemani saya selama kurang lebih sepuluh tahun bersama.
- ❖ Keluarga besar Solo Mengajar, khususnya Keluarga Rumah Mengajar Banyuagung, Mbak Siway, Astrit, Cahyo, Mbak Lusia, Mbak Nita, Mega,

Mas Ined, Hendro, Mbak Himaa, Ulfah, dan Frans yang selalu memberikan inspirasi serta motivasi dan juga kasih sayang kepada saya.

- ❖ Teman kos tersayang, Rizki Alista, yang sudah menemani, berbagi kehidupan dengan saya selama kurang lebih tiga tahun di perantauan.
- ❖ Dosen pembimbing saya Ibu Irmawati yang selalu memberi pengarahan dan banyak membantu dalam penyelesaian skripsi saya.
- ❖ Serta seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi saya banyak ilmu dan membantu saya tetap semangat kuliah dan Pak Min yang selalu membantu saya setiap hari di kampus.
- ❖ Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, service quality and price perception of customer satisfaction restoran cepat saji Mc Donald'S di Surakarta. This study is a survey research using questionnaires as an instrument. The population used in this study is that consumers of fast food restaurants Mc Donald'S in Surakarta. The samples used were consumers of fast food restaurants Mc Donald'S Surakarta, and was taken by 100 respondents by using accidental sampling, a sampling technique is based on chance, that anyone who happened to meet with researchers and considered fit to be the source of the data will be The research sample. The analytical method used is the multiple regression analysis, validity test, reliability test, classic assumption test, hypothesis testing. The results of this study indicate that all independent variables were tested positive and significant effect on customer satisfaction through t test and F, whereas the number of Adjusted R Square of 0.675 showed 67.5% of the variation Mc Donald's customer satisfaction can be explained by three independent variables , wherein the remaining 32.5% is explained by other factors beyond the study.

Keywords : *Product Quality, Service Quality, Perceived Price, and Customer Satisfaction*

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi kasus pada konsumen Mc Donald'S Slamet Riyadi Surakarta)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji Mc Donald'S Slamet Riyadi Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen restoran cepat saji Mc Donald'S Slamet Riyadi Surakarta. Sampel yang digunakan adalah konsumen restoran cepat saji Mc Donald'S Slamet Riyadi Surakarta, dan diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*, yaitu sebuah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok menjadi sumber data akan menjadi sampel penelitian ini. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis melalui. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji t dan uji F, sedangkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0,675 menunjukkan 67,5% variasi kepuasan pelanggan Mc Donald's yang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, dimana sisanya 32,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah hirobilalamin, puji syukur penulis panjatkan atas limpahan Rahmat dan Hidayah serta berkah yang Allah SWT berikan, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MC DONALD’S SLAMET RIYADI SURAKARTA)”** Shalawat serta salam tidak lupa saya haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita semua umat Islam dari jaman kegelapan hingga jaman yang lebih baik

Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang dengan sukarela sehingga penelitian ini berjalan sebagaimana mestinya. Rasa terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronuddin, SE, Msi, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Ir. Irmawati, SE, Msi, selaku dosen pembimbing yang selalu memberi pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
5. Kedua orangtua tercinta, Bapak Sahid Prayitno dan Ibu Endang Purwanti yang telah memberikan nasehat, cinta, doa dan dukungan serta pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya kepada saya.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan segala Rahmat dan Anugerah-Nya sebagai balasan atas segala budi baik yang telah dilakukan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini disebabkan terbatasnya kemampuan penulis. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga penulisan skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya, bagi pembaca, dan dunia ilmu pengetahuan umumnya.

Waassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Oktober 2017

Penulis

Vivian Julia Suryatama

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu.....	27

C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Ruang Lingkup Penelitian	31
B. Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
C. Data dan Sumber Data.....	34
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
F. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Diskripsi Data.....	45
B. Analisis Data	47
C. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Keterbatasan Penelitian	72
C. Saran-saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel IV.2 Karakteristik Usia Responden	47
Tabel IV.3 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden.....	47
Tabel IV.4 Rangkuman Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk	49
Tabel IV.5 Rangkuman Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel IV.6 Rangkuman Validitas Instrumen Variabel Harga.....	50
Tabel IV.7 Rangkuman Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel IV.8 Hasil Reliabilitas	51
Tabel IV.9 Hasil Pengujian Normalitas	52
Tabel IV.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	53
Tabel IV.11 Hasil Pengujian Multikolinearitas	54
Tabel IV.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel IV.13 Rekapitulasi Regresi Berganda	56
Tabel IV.14 Uji t.....	57
Tabel IV.15 Uji F.....	61
Tabel iv.16 Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Strategi Pemasaran	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Pengolahan SPSS