

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
KEWAJARAN HARGA BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI LOKAL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Oleh :

Nama : Aprilia Putri Adanti

Nomor Mahasiswa : 13311245

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 19 April 2017

Penulis



Aprilia Putri Adanti

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
KEWAJARAN HARGA BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI LOKAL
YOGYAKARTA

Nama : Aprilia Putri Adanti
Nomor Mahasiswa : 13311245
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 19 April 2017

Telah disetujui, dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
KEWAJARAN HARGA BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI LOKAL
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **APRILIA PUTRI ADANTI**

Nomor Mahasiswa : **13311245**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 17 Mei 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.



Penguji : Sri Hardjanti, Dra., MM.



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

“Jika kau menunda satu pekerjaan, berarti kau juga akan menunda satu pekerjaan mu selanjutnya. Tetapi jika kau gigih menyelesaikan satu pekerjaan berarti kau satu langkah lebih maju untuk menyelesaikan pekerjaan selanjutnya”

- Aprilia Putri Adanti

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

- QS. Al-Insyiroh : 5-6

“Jika revisi melemahkan semangatmu, ingatlah wajah orang tua yang selalu mendoakanmu dan menantimu wisuda”

- tweetipb

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat yang telah di berikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, shalawat serta salam saya panjatkan kepada junjungan besar saya Rasulullah Muhammad SAW

Puji syukur senantiasa hamba panjatkan atas nikmat dan karunia yang berikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan karya sederhana ini dan akan saya persembahkan untuk;

Kedua orang tua ku tercinta Bapak Agus Setyanto dan Ibu Endang Sulistyowati yang senantiasa mengiringi langkahku dengan doa, senantiasa memberikan semangat serta dorongan moril maupun materil dan cinta-kasih sayang serta keikhlasan yang selalu mengalir, menemani dan mengiringi setiap langkahku.

Almamaterku tercinta FE VII dimana tempat saya menimba ilmu selama ini, yang telah memberikan saya berbagai macam pelajaran untuk bekal hidup saya nantinya.

Keluarga besar saya yang tak henti-hentinya memberikan semangat serta motivasi dan doa.

Sahabat-sahabat saya yang selalu menghibur dan selalu ada dalam keadaan apapun serta telah banyak membantu saya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta. Ada beberapa variabel yang dilibatkan sebagai antesenden yaitu pengaruh kualitas pelayanan yang dirasakan, kualitas produk yang dirasakan, dan kewajaran harga yang dirasakan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berkunjung dan membeli produk di Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta. Data diambil menggunakan *convenience sampling technique* dengan sampel 200 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner dan datanya diolah dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan. Kedua ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap loyalitas pelanggan. Ketiga ada pengaruh signifikan antara kualitas produk yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan. Keempat ada pengaruh signifikan antara kualitas produk yang dirasakan terhadap loyalitas pelanggan. Kelima ada pengaruh signifikan antara kewajaran harga yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan. Keenam ada pengaruh signifikan antara kewajaran harga yang dirasakan terhadap loyalitas pelanggan. Ketujuh ada pengaruh signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan, Kualitas Produk Yang Dirasakan, Kewajaran Harga Dirasakan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.*

ABSTRACT

This paper aimed to analyze the influence of customer's satisfaction to customer's loyalty in local restaurant Yogyakarta. There are variables involved as consideration which are perceived service quality, perceived product quality, and perceived price fairness. Population on this study is customer of instan local restaurant in Yogyakarta. Data was collected by using convenience sampling technique that analyze among 200 respondents. The method used by distributing questionnaires and processed by using Structural Equation Modelling AMOS. The results of this study indicate that, there is a significant influence between the perceived service quality to customer satisfaction. Second, there is a significant influence between perceived service quality to customer loyalty. Third, there is a significant influence between perceived product quality to customer satisfaction. Fourth, there is a significant influence between perceived product quality to customer loyalty. Fifth, there is a significant influence between perceived price fairness to customer satisfaction. Then, there is a significant influence between perceived price fairness to customer loyalty. In addition, there is a significant influence between customer satisfaction with customer loyalty.

Keywords : *Perceived Service Quality, Perceived Product Quality, Perceived Price Fairness, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan, Kualitas Produk Yang Dirasakan, Kewajaran Harga Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta”.

Tugas skripsi ini dikerjakan dalam rangka untuk menempuh pendidikan Sarjana Starat-1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung atau tidak langsung yang turut membantu dan mendoakan penulis dari masa perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT, yang selalu ada dalam setiap langkah, atas karunia, hidayah, akal, pikiran, kekuatan, kesehatan, dan segala kemudahan-Nya.
2. Drs. Dwiprpto Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Dr. Sutrisno, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D selaku Dosen Pembimbing penulisan

skripsi, yang telah banyak memberikan petunjuk dan pengarahan dalam menyusun laporan tugas akhir ini.

5. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Kedua Orang tua dan sahabat saya, atas semua dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Serta ucapan terimakasih kepada semua pihak yang belum disebutkan diatas yang telah berkenan meluangkan segenap tenaga dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini mungkin banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis meminta maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang dilakukan. Penulis menerima masukan yang bersifat membangun dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 19 April 2017

Penulis,

Aprilia Putri Adanti