

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG SPESIAL SAMBAL DI YOGYAKARTA**

*PERCEPTION INFLUENCES IN PRODUCT QUALITY, SERVICES QUALITY, AND PRICE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION  
“WAROENG SPESIAL SAMBAL” IN YOGYAKARTA*

**SKRIPSI**



Disusun oleh :

Danang Prayudi

20130410108

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG SPESIAL SAMBAL DI YOGYAKARTA**

***PERCEPTION INFLUENCES IN PRODUCT QUALITY, SERVICES QUALITY, AND PRICE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION  
"WAROENG SPESIAL SAMBAL" IN YOGYAKARTA***

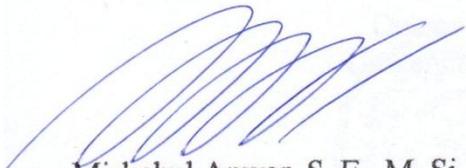


Diajukan Oleh :

**Danang Prayudi**

**20130410108**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

  
Misbahul Anwar, S. E., M. Si.  
NIK: 19670916199202 143 014

Tanggal 04 April 2017

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG SPESIAL SAMBAL DI YOGYAKARTA**

**PERCEPTION INFLUENCES IN PRODUCT QUALITY, SERVICES QUALITY, AND PRICE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION "WAROENG SPESIAL SAMBAL" IN YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

**Danang Prayudi**

**20130410108**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal 27 April 2017**

Yang terdiri dari

**Siti Dyah Handayani, Dr., MM**

**Ketua Tim Penguji**

**Misbahul Anwar, S.E., M.Si.**  
**Anggota Tim Penguji**

**Sutrisno Wibowo, S.E., MM**  
**Anggota Tim Penguji**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr. Nano Prawoto, SE., Msi**

**NIK. 19660604199202 143 016**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Danang Prayudi

Nomor mahasiswa : 20130410108

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WAROENG SPESIAL SAMBAL DI YOGYAKARTA**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27/09/2017...

Yang membuat



Danang Prayudi

## MOTTO

**“Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.” (Al-Baqarah ayat 282)**

***“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.” (Al-Ankabut ayat 6)***

**“Kebutuhan kepada ilmu di atas kebutuhan kepada makanan, bahkan di atas kebutuhan kepada nafas. Keadaan paling buruk yang dialami orang yang tidak bisa bernafas adalah kehilangan kehidupan jasadnya. Adapun lenyapnya ilmu menyebabkan hilangnya kehidupan hati dan ruh. Oleh sebab itu setiap hamba tidak bisa terlepas darinya sekejap mata sekalipun. Apabila seseorang kehilangan ilmu akan mengakibatkan dirinya jauh lebih jelek daripada keledai. Bahkan, jauh lebih buruk daripada binatang melata di sisi Allah, sehingga tidak ada makhluk apapun yang lebih rendah daripada dirinya ketika itu.” (Ibnul Qayyim rahimahullah dalam kitab *al- ‘Ilmu, Syarafuhu wa Fadhluhu*)**

***“Allah *subhanahu* menjadikan ilmu bagi hati laksana air hujan bagi tanah. Sebagaimana tanah/bumi tidak akan hidup kecuali dengan curahan air hujan, maka demikian pula tidak ada kehidupan bagi hati kecuali dengan ilmu.” (Ibnul Qayyim rahimahullah dalam kitab *al- ‘Ilmu, Syarafuhu wa Fadhluhu*)***

***“Pengetahuan adalah senjata yang paling hebat untuk mengubah dunia.” (Nelson Mandela)***

***“Orang Lain Tidak Bisa Merendahkanmu, Jika Kamu Tidak Mengizinkannya.” (Eleanor Roosevelt)***

***“Sesekali Jadilah Film Kartun: Dijepit, Digilas, Bangkit Lagi.” (Dahlan Iskan)***

***“Hidup Harus Terus Berlanjut Tidak Peduli Seberapa Menyakitkan Atau Membahagiakan, Biar Waktu Yang Jadi Obat.” (Tere Liye)***

***“Pilih Jalan Mendaki Karena Itu Akan Mengantar Kita Ke Puncak-Puncak Baru.” (Anies Baswedan)***

***“Waktu tidak berpihak pada siapapun. Tapi waktu dapat menjadi sahabat bagi mereka yang memegang dan memperlakukannya dengan baik.” - Winston Churchill***

## PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini aku persembahkan untuk,

- **Bapak dan Ibu** yang telah membesarkan dan mendidiku hingga kini. Yang telah memberikan semua yang aku butuhkan tanpa mengharap balasan. Hanya ucapan terima kasih yang dapat aku berikan. Semoga Allah Subhanahu wata'ala selalu melimpahkan kenikmatan dan kesehatan untuk Bapak dan Ibu.
- Adik-adikku (**Dwi dan Afifah**) yang telah meramaikan suasana hari-hariku di rumah. Semoga bisa menjadi orang-orang yang bermanfaat bagi sesama.
- Buat **Ibu Ista**, bunda kami, terima kasih atas bimbingan dan kasih sayangnya selama ini kepada kami, doa terbaik selalu kami panjatkan untuk bunda.
- Untuk keluarga keduaku, **Dojajan team (Abang Irul, Bray Beye, dan Mbok Dita)** terima kasih atas kebersamaan, kekompakan, kita selama ini. Semoga kekeluargaan ini akan tetap abadi sampai nanti.
- Untuk **Keluarga KKN 077 tahun 2016** tercinta, sahabat **Menejemen C 2013** yang gokil, serta seluruh sahabat saya. Terima kasih banyak semuanya.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh persepsi kualitas produk, persepsi kualitas layanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada Waroeng Spesial Sambal di Yogyakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini diambil dari konsumen Waroeng Spesial Sambal. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *insidental sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan oleh peneliti yang kebetulan bertemu dengan orang yang dirasa cocok untuk dijadikan sampel. Pengambilan sampel dilakukan di 3 cabang Waroeng Spesial Sambal yaitu cabang Bantul, Plengkung Gading, dan Godean dengan alat bantu pengumpulan data berupa kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas produk, persepsi signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini sebesar 0,380 atau 38%. Artinya adalah bahwa ketiga variabel dalam penelitian ini mampu mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 38% dan sisanya yaitu sebesar 62% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel pada penelitian ini.

Kata kunci: persepsi kualitas produk, persepsi kualitas layanan, persepsi harga, kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

*This research aims to measure the perception influence in product quality, services quality and price toward customer satisfaction “Waroeng Special Sambal” in Yogyakarta. The sample that used was taken from the customer of waroeng special sambal, by methods that used were insidental sampling, that sampling by the uncertain people. The sample was taken in 3 branches of waroeng special sambal; Bantul, Plengkung Gading and Godean by spreading the questionnaire. The tools that used in this research is SPSS software.*

*The result of this result shows that the perception of product quality, in charge of customer satisfaction. The coefficient determination of this research is 0,380 or 38%. Means, the three variables affected the customer satisfaction for 38 % and the last 62% affected by different variable.*

*Keywords: Perception of Product Quality, Perception of Services Quality, Price Perception, Customer Satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Spesial Sambal di Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi manajemen Waroeng Spesial Sambal dalam pengambilan keputusan guna untuk meningkatkan kepuasan konsumennya dan juga memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan masa studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tercinta ini.

3. Bapak Misbahul Anwar, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran, serta dukungan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan harapan penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan kepada kami dengan sangat sabar sehingga kami dapat menyelesaikan masa studi dengan lancar.
5. Orang tua, saudara, dan teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan, doa, motivasi, dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar tanpa adanya kendala yang berarti.
6. Pihak manajemen Waroeng Spesial Sambal baik pusat ataupun cabang yang telah memberikan ijin sepenuhnya kepada kami untuk melaksanakan penelitian, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Tanpa adanya ijin dan dukungan dari pihak manajemen Waroeng Spesial Sambal tentunya penulisan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Sebagai penutup, di dunia ini tidak ada yang sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah semata. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik di bidang teoritis maupun praktis. Aamiin.

Yogyakarta, 05 Januari 2017

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Persepsi Kualitas Produk.....	8
2. Persepsi Kualitas Layanan.....	10
3. Persepsi Harga .....	12
4. Kepuasan Konsumen .....	14
B. Hipotesis Penelitian.....	17
C. Model Penelitian .....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Objek/Subjek Penelitian.....	21

B. Jenis Data .....	21
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Definisi Operasional Variabel.....	23
F. Uji Instrumen .....	29
G. Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	34
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	37
C. Hasil Penelitian .....	42
D. Pembahasan.....	46
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN ....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	50
C. Keterbatasan Penelitian.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

4. 1. Jumlah Personil Waroeng SS Yogyakarta .....	36
4. 2. Pengunjung Waroeng SS Yogyakarta September 2016-Januari 2017.....	37
4. 3. Uji Reliabilitas .....	38
4. 4. Uji Validitas .....	39
4. 5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	40
4. 6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4. 7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
4. 8. Statistik Deskriptif .....	42
4. 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	43
4. 10. Hasil Uji F .....	44
4. 11. Hasil Uji t .....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

2. 1. Model penelitian.....	21
-----------------------------	----