

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *PERCEIVED VALUE*, DAN  
KEPUASAN LAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK MEMBAYAR PADA  
TEATER PERTUNJUKAN RAMAYANA BALLETT PRAMBANAN  
YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Yovita Ornella Puspaningrum

NPM: 14 03 21458

Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yogyakarta

2018

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *PERCEIVED VALUE*, DAN KEPUASAN  
LAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK MEMBAYAR PADA TEATER  
PERTUNJUKAN RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA**

**Disusun oleh:**

**Yovita Ornella Puspaningrum**

**NPM: 14 03 21458**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing Utama**



**Drs. Gunawan Jiwanto, MBA.**

**13 Oktober 2018**

## SKRIPSI

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *PERCEIVED VALUE*, DAN KEPUASAN LAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK MEMBAYAR PADA TEATER PERTUNJUKAN RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

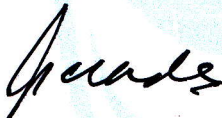
Yovita Ornella Puspaningrum

NPM: 14 03 21458

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada 2 November 2018 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

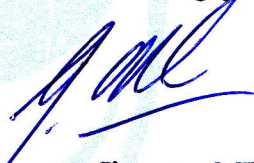
### SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.

Anggota Panitia Penguji



Drs. Gunawan Jiwanto, MBA.



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Yogyakarta, 2 November 2018  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.





## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *PERCEIVED VALUE*, DAN  
KEPUASAN LAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK MEMBAYAR PADA  
TEATER PERTUNJUKAN RAMAYANA BALLET PRAMBANAN  
YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Oktober 2018

Yang menyatakan



Yovita Ornella Puspaningrum

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar dari awal sampai akhir.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah

**“Pengaruh Kualitas Layanan, Perceived Value, dan Kepuasan Layanan terhadap Niat untuk Membeli pada Teater Pertunjukan Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta”.**

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tak terlepas dari berbagai bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan penyertaan-Nya bagi penulis hingga saat ini.
2. Keluarga terhebat, Papa, Mama, Indra atas segala kasih sayang, semangat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Gunawan Jiwanto, MBA selaku dosen pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dan arahnya dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen pengajar, *staff*, dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Valentinus Claudio sebagai orang terdekat yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama pengerjaan skripsi, serta pertolongan dikala penulis bingung dalam pengerjaan skripsi.
6. Segenap responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dalam skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan, Bukan Selo *Crew* dan Bukan Multiplechat, terutama Kumala dan Agnes yang tidak pernah bosan mengingatkan dan mengajari penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman angkatan 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan HMPSM yang selama ini membantu proses kuliah.
9. Teman-teman KKN 73 Kelompok 34 Tangkil I yang memberikan dukungan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih atas bantuan, dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki banyak kekurangan yang terdapat pada skripsi ini. Maka dari itu, segala kritik maupun saran yang ada dapat diterima dengan senang hati demi perbaikan penelitian serupa yang akan datang. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya dan bagi semua orang yang membacanya.

Yogyakarta, 13 Oktober 2018

Penulis,

Yovita Ornella Puspaningrum

## MOTTO

“Jangan percaya akan keterbatasan, tetapi besarkanlah harapan.”

“Pantaskanlah diri untuk mengejar impianmu. Dan mungkin, impian itu yang akan berbalik mengejarmu.”

- Merry Riana





## PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk

Tuhan Yesus Kristus sumber dari segala sumber

Mama dan Papa terhebat di dunia

Dan semua orang yang membantu dalam penyusunan skripsi ini

## DAFTAR ISI

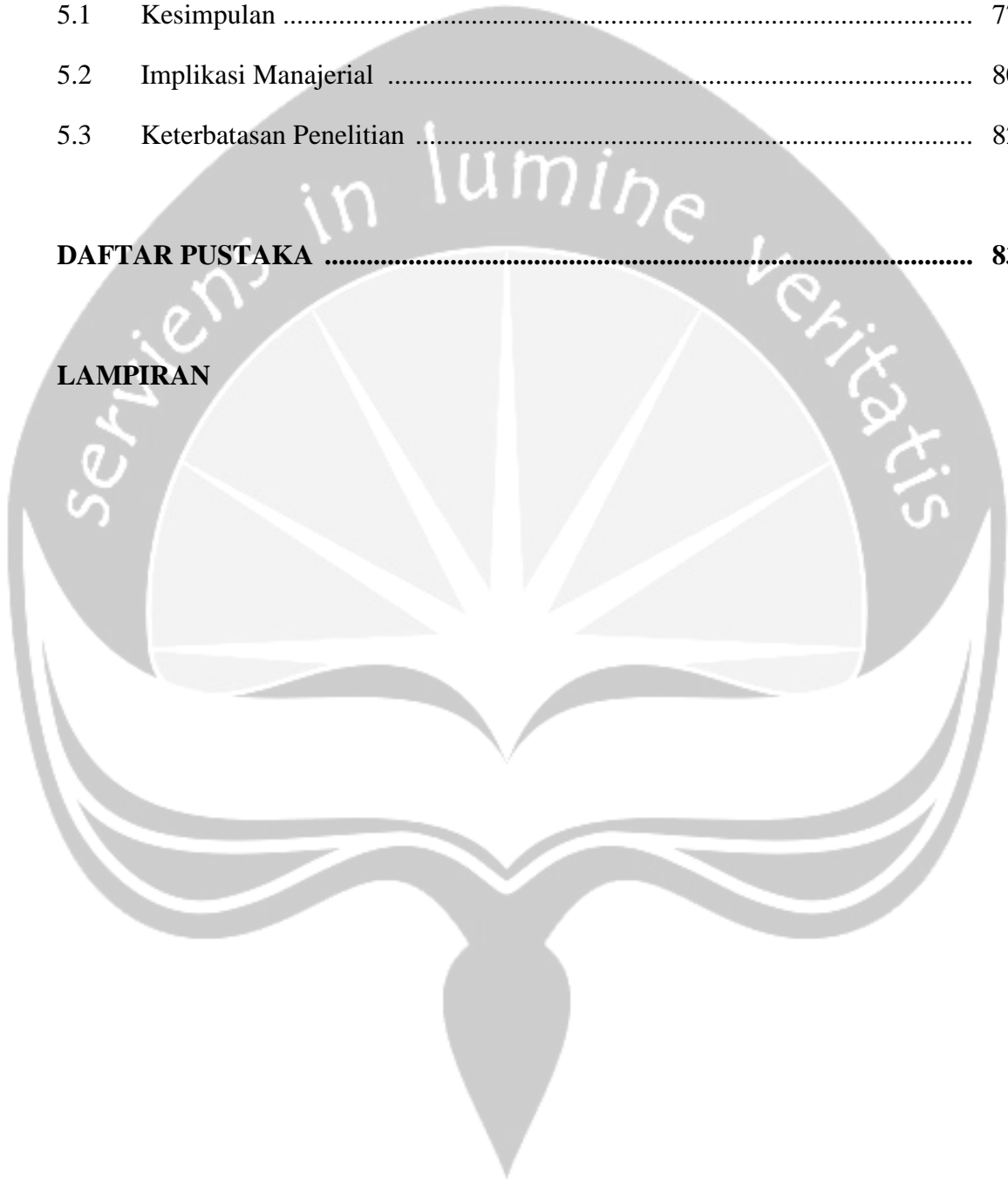
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN MOTTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Batasan Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	9

<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Kualitas Layanan .....	11
2.1.2 <i>Perceived Value</i> .....	16
2.1.3 Kepuasan .....	17
2.1.4 Niat untuk Membayar .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Model Penelitian .....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Lokasi, Objek, Subjek dan Batasan Penelitian .....	30
3.2 Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2.1 Populasi, Sampel, dan Metode Sampling .....	32
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	35
3.4 Metode Pengujian Instrumen .....	39
3.4.1 Uji Validitas .....	39
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.5 Metode Analisis Data .....	43
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	43
3.5.2 Analisis Regresi Sederhana .....	44
3.5.3 Analisis Regresi Berganda .....	45

<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Analisis Deskriptif Identitas Responden .....	49
4.1.1 Karakteristik Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.1.2 Karakteristik Demografi Berdasarkan Umur .....	50
4.1.3 Karakteristik Demografi Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.1.4 Karakteristik Demografi Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	52
4.2 Analisis Uji Regresi .....	53
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Pusat dan Kualitas Layanan <i>Peripheral</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	53
4.2.2 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Kepuasan Layanan Umum .....	56
4.2.3 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Kepuasan Layanan Pusat .....	57
4.2.4 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Kepuasan Layanan <i>Peripheral</i> .....	59
4.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan Pusat dan Kualitas Layanan <i>Peripheral</i> terhadap Niat untuk Membayar .....	60
4.2.6 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Niat untuk Membayar .....	63
4.2.7 Pengaruh Kepuasan Layanan Umum, Kepuasan Layanan Pusat, dan Kepuasan Layanan <i>Peripheral</i> terhadap Niat untuk Membayar .....	64
4.3 Analisis Deskriptif Mean atas Kinerja Teater Pertunjukan Ramayana Ballet .....	67
4.4 Pembahasan Penelitian dan Diskusi .....	69

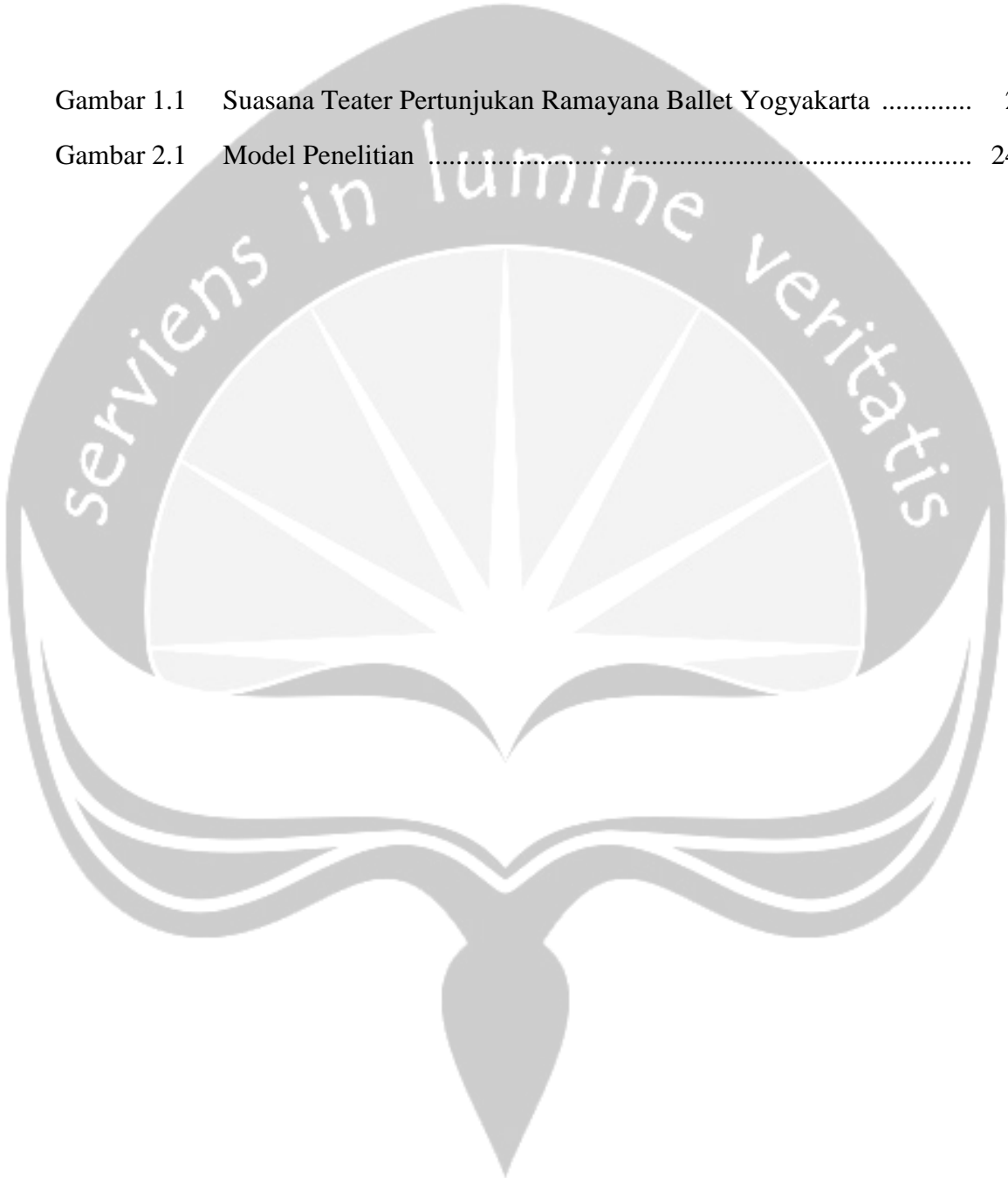
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Implikasi Manajerial .....	80
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>83</b>

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Suasana Teater Pertunjukan Ramayana Ballet Yogyakarta .....	2
Gambar 2.1	Model Penelitian .....	24






## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	35
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.1	Karakteristik Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin (n=126) .....	50
Tabel 4.2	Karakteristik Demografi Berdasarkan Umur (n=126) .....	50
Tabel 4.3	Karakteristik Demografi Berdasarkan Pekerjaan (n=126) .....	51
Tabel 4.4	Karakteristik Demografi Berdasarkan Pendapatan per Bulan (n=126) .....	52
Tabel 4.5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Layanan Pusat dan Kualitas Layanan <i>Peripheral</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Kepuasan Layanan Umum .....	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Kepuasan Layanan Pusat .....	58
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Kepuasan Layanan <i>Peripheral</i> .....	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Layanan Pusat dan Kualitas Layanan <i>Peripheral</i> terhadap Niat untuk Membayar ..	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap Niat untuk Membayar .....	63

Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Pengaruh Kepuasan Layanan Umum, Kepuasan Layanan Pusat dan Kepuasan Layanan <i>Peripheral</i> terhadap Niat untuk Membayar .....	65
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif <i>Mean</i> atas Kinerja Teater Pertunjukan Ramayana Ballet Prambanan .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

- 
- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Kuesioner *Online*
- Lampiran 3 Data Responden (Identitas dan Instrumen Penelitian Responden)
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Linier Berganda dan Sederhana
- Lampiran 6 Uji Deskriptif *Mean* atas Kinerja Teater Ramayana
- Lampiran 7 Jurnal Acuan
- Lampiran 8 R Tabel
- Lampiran 9 T Tabel
- Lampiran 10 F Tabel

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *PERCEIVED VALUE*, DAN  
KEPUASAN LAYANAN TERHADAP NIAT UNTUK MEMBAYAR PADA  
TEATER PERTUNJUKAN RAMAYANA BALLET PRAMBANAN  
YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Yovita Ornella Puspaningrum

NPM: 14 03 21458

Pembimbing

Drs. Gunawan Jiwanto, MBA.

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan, *perceived value*, dan kepuasan layanan terhadap niat untuk membayar pada teater pertunjukan Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta. Penelitian ini mengambil responden masyarakat umum yang memiliki pengalaman dalam menyaksikan pertunjukan Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta. Jumlah sampel yang valid dan di pakai dalam penelitian ini adalah 126 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner *online*. Penelitian ini menggunakan alat analisis deskriptif responden, analisis linear berganda dan sederhana, yang dibantu dengan program komputer SPSS 17.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pusat tidak berpengaruh terhadap niat untuk membayar dan pada variabel kepuasan layanan umum juga tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk membayar. dalam upaya meningkatkan niat untuk membayar, pihak manajemen Ramayana Ballet harus terus mempertahankan kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan salah satu pertimbangan konsumen untuk memiliki niat untuk membayar.

**Kata kunci:** kualitas layanan, *perceived value*, kepuasan layanan, niat untuk membayar.