

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS MAKANAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Sei Sapi Kana Seturan, Yogyakarta)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Andreas Fajarputra Pristiono

NPM: 16 03 22470

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2021



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 559/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 7 Mei 2021 dengan susunan pengujian sebagai berikut:

- | | |
|---|-----------------|
| 1. Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si. | (Ketua Penguji) |
| 2. Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si. | (Anggota) |
| 3. Nadia Nila Sari, SE., MBA. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Andreas Fajarputra Pristiono
NPM : 160322470

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Andreas Fajarputra Pristiono telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia pengujian.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
WINSI DAN SUKAWATI

PERNYATAAN

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

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS MAKANAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Sei Sapi Kana Seturan, 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 dikemudian 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, 16 Maret 2021

Yang menyatakan



Andreas Fajarputra Pristiono

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha segalanya adalah kata yang paling tepat dalam mengungkapkan rasa bersyukur saya akan terselesaikannya tugas akhir ini yang berjudul ana lisis pengaruh persepsi harga, kualitas makanan, kualits lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Sei Sapi Kana Seturan, Yogyakarta sebagai objek penelitiannya. Pembuatan penelitian ini dilakukan sebagai pemenuhan syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (SM) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari pihak-pihak yang memberi arahan, bimbingan serta dukungan. Maka dari itu saya ingin menyampaikan rasa terimakasih saya kepada:

1. Kedua orang tua dan kakak perempuan saya yang selalu memberikan dorongan dan motivasi dari awal perkuliahan saya hingga sampai terselesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si. yang telah memberikan tenaga, perhatian, waktu, motivasi yang sangat banyak untuk membimbing dan membantu saya semenjak mata kuliah perilaku konsumen dan multivariate hingga menjadi dosen pembimbing tugas akhir saya.
3. Leonarda Archita Evelindasari yang memberikan motivasi, teguran dan perhatian yang sangat membuat saya nyaman dalam menjalani proses di kehidupan perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Yosa Selvano, Kevin Prayoga (Papoh), Christopher Verry (Jarot), Krisman Hadi, Kris Bayu (Kewer) yang telah menjadi sahabat luar biasa sedari SMA menjadi kompor yang sangat ampuh dan fasilitator yang lengkap dalam rangka menyelesaikan tugas akhir ini. Aku wes rampung ki tinggal meh ngopo wae tak jabani! See you next season.
5. Seluruh kerabat Pecundang 16, Kontrakan Ale dan Kosan Ringinsari Brotherhood untuk motivasi dan perkataan Nabi kalian semua.
6. Grup “Ganteng Ganteng Skripsi” sebagai grup ricuh dan penuh dengan hahaha yang saling membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Keluarga Asoka Coffee yang selalu menerima kedatangan saya dalam memberikan fasilitas dopingan kopi dan wifinya dengan syarat “sing penting bayar”.
8. Melipir Coffee terimakasih untuk kecantikan para baristanya, membuat saya semakin terganggu dalam pengerjaan skripsi di tempat Anda.

Dengan terselesaikannya tugas akhir ini sebagai salah satu syarat kelulusan semoga penelitian ini bisa menjadi referensi yang dapat digunakan pula bagi Sei Sapi Kana Seturan, Yogyakarta dalam pertimbangan pengembangan kualitas yang akan mereka lakukan.

MOTTO

“Perut yang lapar, dompet yang kosong, sakit hati dan kegagalan adalah permasalahan yang realistis. Belajarlah dari semua itu maka hal itu akan membuatmu menjadi seorang pria yang sesungguhnya”

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS MAKANAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Sei Sapi Kana Seturan, Yogyakarta)**

Disusun oleh:

Andreas Fajarputra Pristiono

NPM: 16 03 22470

Pembimbing:

Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian kembali mengenai pengaruh persepsi harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di Sei Sapi Kana Seturan, Yogyakarta dan menguji variabel bebas seperti persepsi harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan, loyalitas, dan kebahagiaan sebagai variabel moderasi. Karakteristik responden juga dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, uang saku per bulan, dan jumlah kunjungan selama 3 bulan terakhir.

Metode sampling penelitian ini adalah purposive sampling. Sampel penelitian ini sebanyak 126 orang konsumen Sei Sapi Kana Seturan Yogyakarta. Sumber data primer dengan menggunakan kuesioner online melalui aplikasi google form. Pengukuran data menggunakan skala likert. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) pada PLS dengan aplikasi SmartPLS 3.3.2 dan IBM SPSS 25.

Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Variabel persepsi harga terhadap kualitas makanan, kualitas pelayanan, kualitas lingkungan fisik berpengaruh positif. Variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dan kebahagiaan berpengaruh positif, kebahagiaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kebahagiaan memediasi hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas secara positif.

Kata kunci: *Persepsi Harga, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Lingkungan Fisik, Kepuasan Pelanggan, Kebahagiaan, Loyalitas*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Persepsi Harga (<i>Perceived Price</i>)	7
2.1.2 Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>)	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	8
2.1.4 Kualitas Lingkungan Fisik (<i>Physical Environment Quality</i>)	8
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	8
2.1.6 Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>)	9
2.1.7 Kebahagiaan Konsumen (<i>Customer Happiness</i>).....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	13
2.3.1 Persepsi Harga, Kualitas Makanan, Pelayanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.2 Persepsi Harga terhadap Kualitas Makanan, Pelayanan dan Lingkungan Fisik.....	15
2.3.3 Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, dan Kebahagiaan	16

2.4	Model Penelitian.....	19
BAB III		20
METODE PENELITIAN.....		20
3.1	Desain Penelitian	20
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3	Sampel Penelitian	22
3.4	Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Variabel.....	23
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian	26
3.5.1	Uji Validitas	26
3.5.2	Uji Reliabilitas	27
3.6	Metode Analisis Data	28
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	28
3.6.2	PLS	28
BAB IV		32
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Analisis Profil Responden	33
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	33
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Uang Saku per bulan	34
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	34
4.2	Analisis Deskriptif.....	35
4.3	Analisis Partial Least Square (PLS).....	36
4.4	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36
4.4.1	Uji <i>Convergent Validity</i>	36
4.4.2	Uji <i>Discriminant Validity</i>	38
4.4.3	Uji <i>Composite Reliability</i>	41
4.5	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>).....	42
4.5.1	Uji R-Square dan F-Square	42
4.6	Pengujian Hipotesis	47
4.7	Uji Mediasi	50
4.8	Pembahasan Hipotesis	52
4.8.1	Persepsi Harga Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.8.2	Kualitas Makanan Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan	53

4.8.3	Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.8.4	Lingkungan Fisik Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.8.5	Persepsi Harga Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kualitas Makanan.....	55
4.8.6	Persepsi Harga Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kualitas Pelayanan	55
4.8.7	Persepsi Harga Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kualitas Lingkungan Fisik	56
4.8.8	Kepuasan Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan	57
4.8.9	Kepuasan Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kebahagiaan.....	57
4.8.10	Kebahagiaan Memiliki Pengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.8.11	Kebahagiaan Memediasi Hubungan antara Kepuasan, Loyalitas dan Kebahagiaan Pelanggan.....	59
BAB V.....		60
PENUTUP.....		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Implikasi Manajerial.....	62
5.3	Saran dan Keterbatasan Penelitian.....	64
DAFTAR PUSTAKA		66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Variabel	23
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Uang Saku per bulan	34
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan	34
Tabel 4. 6 Analisis Mean, Minimum, Maximum, Std. Deviation.....	35
Tabel 4. 7 Hasil AVE (Average Variance Extracted).....	38
Tabel 4. 8 Cross Loading	39
Tabel 4. 9 The Fornell-Larcker Criterion.....	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Composite Reliability.....	41
Tabel 4. 11 Hasil R-Square	42
Tabel 4. 12 Hasil Q-Square.....	44
Tabel 4. 13 Hasil F-Square	45
Tabel 4. 14 Hasil Path Coefficient	47
Tabel 4. 15 Output Uji Total Effect	51
Tabel 4. 16 Output Uji Spesific Indirect Effects.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Jumlah Penduduk di Daerah Istimewa Yogyakarta	1
Gambar 1. 2 Statistik Jumlah Konsumen F&B Service di Indonesia	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	19
Gambar 4. 1 Model Struktural	36
Gambar 4. 2 Hasil Uji Convergent Validity	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	69
LAMPIRAN 2 Kuesioner Asli.....	73
LAMPIRAN 3 Data Responden dan Jawaban.....	76
LAMPIRAN 4 SPSS	87
LAMPIRAN 5 PLS.....	92