

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN YOGYA CHICKEN  
PELEMKECUT YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk Memenuhi  
Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

**Sylvia Natalia Novi Sekar Desiana**

**13511241031**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2019**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN DI RUMAH MAKAN YOGYA CHICKEN PELEMKECUT  
YOGYAKARTA**

Oleh:

Sylvia Natalia Novi S. D  
13511241031

**ABSTRAK**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui: (1) Persepsi konsumen terhadap kualitas produk di Rumah Makan Yogya Chicken Pelemkecut Yogyakarta, dan (2) Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Yogya Chicken Pelemkecut Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Tempat penelitian ini di Rumah Makan Yogya Chicken Pelemkecut Yogyakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, jumlah sampel penelitian yang diambil sebanyak 100 orang ditentukan dengan rumus Roscoe. Selanjutnya sampel ditentukan dengan teknik Non Probability. Sampling diambil dengan pendekatan *Accidental Sampling*. Uji validitas menggunakan rumus korelasi product moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Persepsi konsumen terhadap kualitas produk Rumah Makan Yogya Chicken Pelemkecut Yogyakarta berada pada kategori baik sekali 3 responden (3%), pada kategori baik sebanyak 52 responden (52%), pada kategori cukup baik sebanyak 23 responden (23%), dan pada kategori kurang baik sebanyak 22 responden (22%). Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas produk Rumah Makan Yogya Chicken Pelemkecut Yogyakarta berada pada kategori baik (52%); dan (2) persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Yogya Chicken Pelemkecut Yogyakarta berada pada kategori sangat prima sebanyak 4 responden (4%), pada kategori prima sebanyak 17 responden (17%), pada kategori cukup prima sebanyak 57 responden (57%), dan pada kategori kurang prima sebanyak 22 responden (22%). Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Yogya chicken yogyakarta berada pada kategori cukup prima (57%).

Kata kunci: Persepsi Konsumen, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan

**CONSUMER PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF  
SERVICES IN EATING HOUSES YOGYA CHICKEN PELEMKECUT  
YOGYAKARTA**

By:

Sylvia Natalia Novi S. D  
13511241031

**ABSTRACT**

The research aims to find out: (1) Consumer perceptions of product quality in Yogyakarta Yogya Chicken Pelemkecut Restaurant, and (2) Consumer perceptions of service quality at Yogyakarta Chicken Pelemkecut Restaurant in Yogyakarta.

This type of research is quantitative descriptive research with a survey approach. The place of this research is Yogya Chicken Pelemkecut Restaurant in Yogyakarta. Data collection techniques using questionnaires, the number of research samples taken as many as 100 people was determined by the Roscoe formula. Next the sample is determined by the Non Probability technique. Sampling was taken using the Accidental Sampling approach. Test the validity of using the product moment correlation formula, while the reliability test uses the Cronbach Alpha formula with. Data analysis techniques used quantitative descriptive analysis with percentages.

The results showed that (1) Consumer perceptions of the quality of the products of Yogyakarta Yogya Chicken Pelemkecut Restaurant were in the excellent category 3 respondents (3%), in the good category as many as 52 respondents (52%), in the sufficient category 23 respondents (23% ), and in the unfavorable category as many as 22 respondents (22%). So it can be concluded that consumer perceptions of the quality of Yogyakarta Yogya Chicken Pelemkecut Restaurant products are in the good category (52%); and (2) consumer perceptions of service quality in Yogyakarta Yogya Chicken Pelemkecut Restaurant are in the very prime category of 4 respondents (4%), in the prime category as many as 17 respondents (17%), in the insufficient category as many as 57 respondents (57% ), and in the less category as many as 22 respondents (22%). So it can be concluded that consumer perceptions of service quality in Yogyakarta Yogya chicken restaurant are in the sufficient category(57%).

Keywords: Consumer Perception, Product Quality, and Service Quality

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sylvia Natalia Novi S. D.  
NIM : 13511241031  
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga  
Judul TAS : PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH  
MAKAN YOGYA CHICKEN PELEMKECUT  
YOGGYAKARTA

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, April 2019  
Yang menyatakan,



Sylvia Natalia Novi S. D.  
NIM 13511241031

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul  
**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN YOGYA CHICKEN  
PELEMKECUT YOGYAKARTA**

Disusun oleh:  
Sylvia Natalia Novi S. D.  
NIM.13511241031

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan  
Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, April 2019

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga,

Disetujui,  
Dosen Pembimbing,



**Dr. Mutiara Nugraheni**  
NIP. 19770131 200212 2 001



**Dr. Dra. Badraningsih L., M. Kes.**  
NIP. 19770131 200212 2 001




**LEMBAR PENGESAHAN**  
Tugas Akhir Skripsi

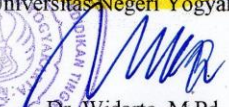
**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN YOGYA CHICKEN  
PELEMKECUT YOGYAKARTA**

Disusun oleh:  
Sylvia Natalia Novi S. D.  
NIM.13511241031

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
pada tanggal 18 April 2019.

**TIM DEWAN PENGUJI**

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Dra. Badraningsih Lastariwati, M.Kes. Ketua Penguji/Pembimbing		18 April 2019
Dewi Eka Murniati, M.M. Sekretaris		18 April 2019
Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si. Penguji		18 April 2019

Yogyakarta, Mei 2019  
Dekan Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Yogyakarta,  
  
Dr. Widarto, M.Pd  
NIP. 19631230 198812 1 001

## MOTTO

*“Musa berkata, ‘Robbis rohlii shodrii, wa yassirlii amrii, wahlul ‘uqdatam mil  
lisaani yafqohu qoulii’*

*“Ya Rabbku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku,  
dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku”*

(QS. Thoha: 25-28)

*“...Cukuplah Allah menjadi pelindung dan cukuplah Allah menjadi penolong  
(bagimu)”*

(QS. An-Nisaa :45)

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”*

(QS. Al – Insyirah : 6-7)

*“...Laa tahzan Innallaha ma’ana...”*

*Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama Kita*

(At-Taubah : 40)

*“Nothing is Impossible”*

(Penulis)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan berkah, mukjizat dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Appin Fadhila dan Ibu Ony Widyawati yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu mendoakanku serta menanti keberhasilanku.
3. Adekku tercinta, Helga Aska Cetta selalu mendukung dan menyemangatiku.
4. Calon Suamiku Serhdy Aditya Prakasa yang yang tak henti hentinya menyemangatiku dan mensupport mengerjakan skripsi.
5. Sahabatku Pipit, Uli, Ririn, Deby, Anggie, Lia yang selalu menyemangatiku.
6. Teman seperjuangan Pendidikan Teknik Boga A, yang penuh semangat dalam menyelesaikan skripsi.
7. Dosen-dosen PTBB, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta.



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Pendidikan dengan judul : “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Yogya Chicken Yogyakarta” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Dra. Badraningsih Lastariwati, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi, yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si. selaku Penguji Tugas Akhir Skripsi
3. Dewi Eka Murniati, M.M. selaku Validator Instrumen Tugas Akhir Skripsi dan Sekertaris Penguji Skripsi
4. Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana dosen dan staff Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.

5. Dr. Widarto, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
6. Bapak Suroto selaku manager dari Yogya Chicken, yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi
7. Karyawan dan karyawanati yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi
8. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya segala bantuan yang telah diberikan semua pihak diatas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa, dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca maupun pihak lain yang membutuhkan.

Yogyakarta, April 2019

Penulis,



Sylvia Natalia Novi S. D.  
NIM 13511241031

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Kajian Teori.....</b>	<b>10</b>
1. Persepsi Konsumen .....	10
2. Produk .....	16
3. Kualitas Produk.....	21
4. Kualitas Pelayanan .....	24
5. Konsumen .....	34

<b>B. Hasil Penelitian Yang Relevan</b> .....	36
<b>C. Kerangka Pikir</b> .....	39
<b>D. Hipotesis Penelitian</b> .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	42
C. Populasi dan Sampel .....	42
D. Variabel Penelitian .....	44
E. Definisi Operasional Variabel.....	45
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	46
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	49
H. Teknik Analisis Data.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Data Umum Responded .....	57
B. Statistik Deskriptif .....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	83
B. Implikasi.....	83
C. Keterbatasan Penelitian .....	84
D. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>89</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Kerangka Pikir.....	40
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin .....	57
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	58
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan Terakhir .....	59
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan .....	61
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasar Banyaknya Berkunjung .....	62
Gambar 7. Kualitas Produk .....	64
Gambar 8. Kualitas Pelayanan .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Sampel Penelitian .....	42
Tabel 2. Kisi Kisi Instrumen Penelitian .....	46
Tabel 3. Skoring Jawaban Pada Kuesioner Sub Variabel .....	47
Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Validitas .....	49
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 6. Kecenderungan Skor rata-rata.....	54
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin .....	57
Tabel 8. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 9. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 10. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Tabel 11. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Kunjungan .....	61
Tabel 12. Hasil Statistik Deskriptif .....	62
Tabel 13. Kategori Variabel Kualitas Produk .....	63
Tabel 14. Kategori Indikator Rasa .....	65
Tabel 15. Kategori Indikator Ketetapan .....	66
Tabel 16. . Kategori Indikator Bentuk .....	67
Tabel 17. Kategori indikator Kandungan gizi .....	68
Tabel 18. Kategori Indikator <i>Visual Appeal</i> .....	69
Tabel 19. Kategori Indikator <i>Aromatic Appeal</i> .....	70
Tabel 20. Kategori Indikator Suhu .....	71
Tabel 21. Kategori Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 22. Kategori Indikator Daya Tanggap.....	73

Tabel 23. Kategori Indikator Jaminan.....	74
Tabel 24. Kategori Indikator Bukti fisik .....	75
Tabel 25. Kategori Variabel Empati .....	76
Tabel 26. Kategori Indikator Keandalan.....	77

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. SK Pembimbing
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Surat Permohonan Validasi Instrumen
- Lampiran 4. Angket Penelitian
- Lampiran 5. Perhitungan Data Hasil Penelitian



