

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI  
HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)  
PURBALINGGA**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen

**AYU TRI HANDAYANI**

**1902010079**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI  
HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)  
PURBALINGGA**



**SKRIPSI**

**Ayu Tri Handayani**

**1902010079**

**Diperiksa dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muchammad Agung Miftahuddin', is written over a horizontal line.

**Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si**

**NIK. 2160159**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang di ajukan oleh :

Nama : Ayu Tri Handayani  
Nim : 1902010079  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Purbalingga.

Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

1. Ketua Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si
2. Anggota I Dra. Tri Septin Muji R, M.Si
3. Anggota II Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D



Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal :

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Asst. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK.2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Tri Handayani  
NIM : 1902010079  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan sebenar-benarnya serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 10 April 2023

Yang menyatakan



Ayu Tri Handayani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi ilmu pengetahuan saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Tri Handayani  
NIM : 1902010079  
Program Studi : Manajemen SI  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) PURBALINGGA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 10 April 2023

Menyatakan,  
  
Ayu Tri Handayani

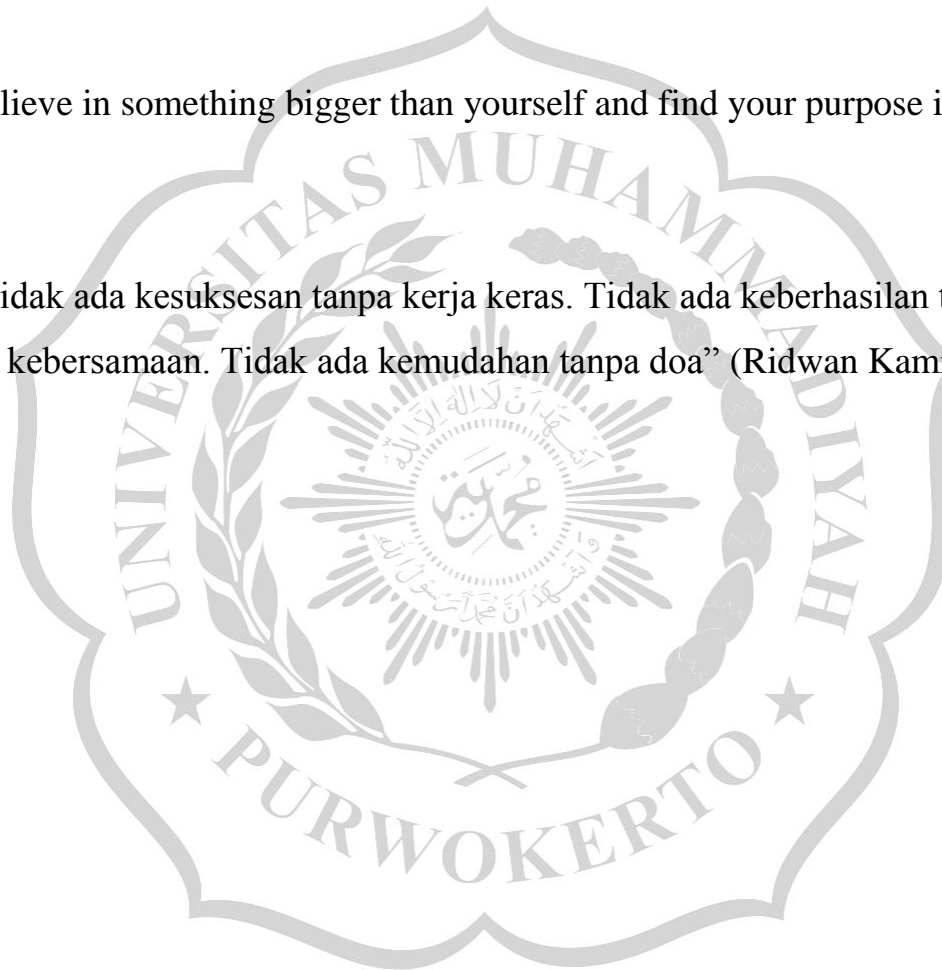


## MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.” (Q.S Ar-Rad : 11)

“Believe in something bigger than yourself and find your purpose in life”

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa” (Ridwan Kamil)



## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim, Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.*

*Ibu dan Ayah Tercinta*

*Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Taruni) dan Ayah (Samsu) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, terima kasih untuk semuanya... Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Restu Frida Utami, SE., M.Si selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah membimbing dan memberi masukan.
5. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Dra. Tri Septin Muji R, M.Si dan Bapak Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D. selaku Dosen Penguji saya yang telah berkenan meluangkan waktunya dan memberikan pertanyaan serta masukan untuk menguji kelayakan skripsi saya sebagai Sarjana Manajemen S1.
7. Bapak/Ibu Dosen, seluruh staff dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu

pengetahuan selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

8. Untuk kedua orang tua saya, Ibu Taruni dan Bapak Samsu yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan studi sesuai dengan target dan rencana.
9. Untuk ibu saya yang selalu memberikan arahan, nasihat dan yang selalu menemani di setiap kondisi saya sehingga saya bisa bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Teguh Aprianto dan Avianto Agasi kaka saya tercinta yang telah memberikan banyak kontribusi dari awal penyusunan skripsi hingga akhir skripsi saya.
11. Arzune Latief Saputra yang selalu memberikan doa, semangat, menjadi tempat bercerita serta support system dalam penulisan skripsi ini.
12. Intan Nur Setyaningtyas, Dwi Riski Yuniarti, Amelia Dwi Putri dan Oktia Nanda Saputri teman kuliah dan teman seperbimbingan yang telah menemani saya dari awal sampai akhir masa perkuliahan.
13. Teman-teman Manajemen SI angkatan 2019, hari-hari bersama kalian, berjuang bersama dan banyak kenangan yang tidak akan terlupakan.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas segala bantuan untuk memudahkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
15. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu bagi saya.

Purwokerto, 10 April 2023

Penulis



Ayu Tri Handayani

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) PURBALINGGA**

**Ayu Tri Handayani<sup>1</sup>, Muchammad Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

**[ayutrihandayani142@gmail.com](mailto:ayutrihandayani142@gmail.com)<sup>1</sup>, [muchammadagungm@gmail.com](mailto:muchammadagungm@gmail.com)<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Purbalingga. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Purbalingga. Penelitian ini menerapkan metode pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam ini berjumlah 125 responden yang diperoleh dengan menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dengan pengukuran data primer. Data yang didapatkan diolah dengan memakai asumsi klasik, hipotesis, dan analisis regresi linier berganda dengan alat analisis yang digunakan adalah SPSS. Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, dan citra merek secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan citra merek secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan.**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE  
PERCEPTION, AND BRAND IMAGE ON PURBALINGGA KENTUCKY  
FRIED CHICKEN (KFC) CUSTOMER SATISFACTION**

**Ayu Tri Handayani<sup>1</sup>, Muchammad Agung Miftahuddin<sup>2</sup>**

**Faculty of Economic and Business**

**Muhammadiyah University of Purwokerto**

[ayutrihandayani142@gmail.com](mailto:ayutrihandayani142@gmail.com)<sup>1</sup>, [muchammadagungm@gmail.com](mailto:muchammadagungm@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, price perception, and brand image on customer satisfaction of Kentucky Fried Chicken (KFC) Purbalingga. The population in this study are customers of Kentucky Fried Chicken (KFC) Purbalingga. This study applies a quantitative approach method. The sample used in this study is 125 respondents obtained using non-probability sampling with purposive sampling technique. The instrument used in data collection is a questionnaire with primary data measurements. The data obtained is processed using classical assumptions, hypotheses, and multiple linear regression analysis with the analytical tool used is SPSS. The results of the study explain that the variables of service quality, price perception, and brand image simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction. Service quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction. Price perception has a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, brand image partially has a positive and insignificant effect on customer satisfaction.*

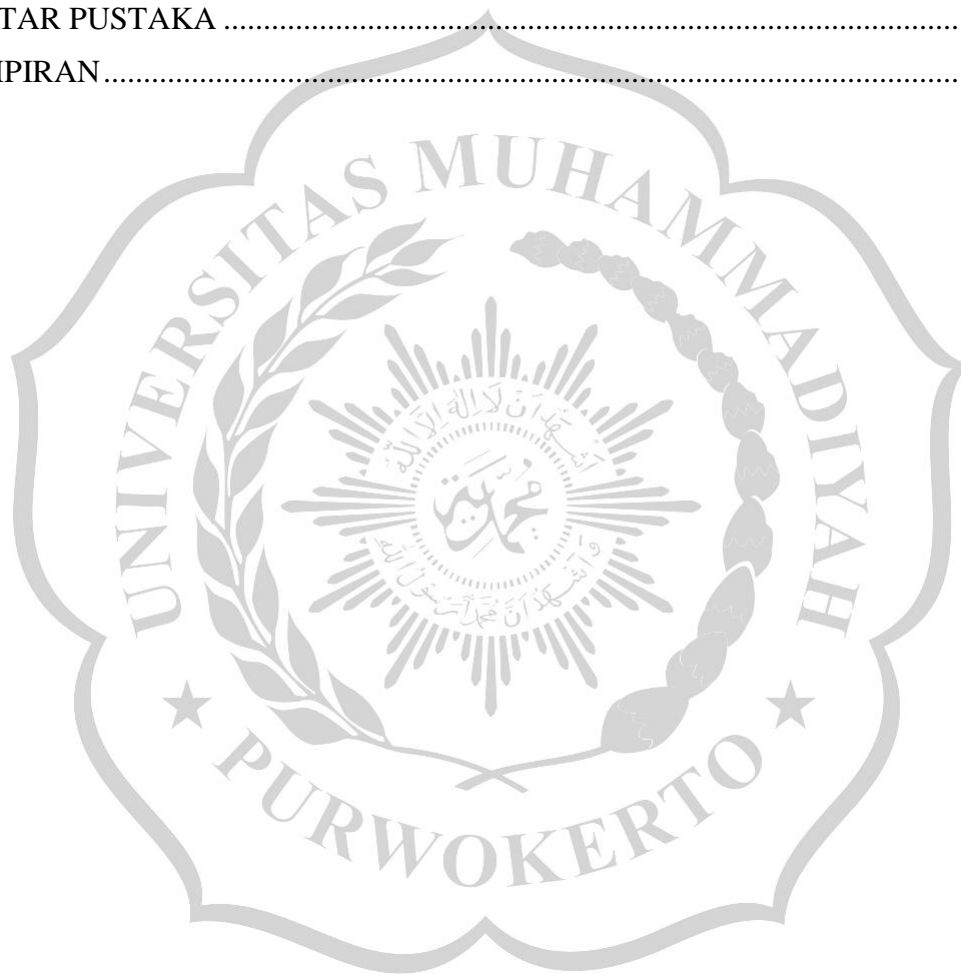
**Keywords:** *Service Quality, Price Perception, Brand Image, Customer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	13
2. Kualitas Pelayanan .....	15
3. Persepsi Harga.....	16
4. Citra Merek .....	18
5. Kepuasan Pelanggan .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	20

C.	Kerangka Pemikiran.....	26
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
3.	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
4.	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
D.	Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
A.	Jenis Penelitian.....	32
B.	Populasi dan Sampel .....	32
C.	Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
D.	Teknik Skoring.....	34
E.	Definisi Operasional dan Indikator Variabel .....	34
F.	Metode Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		47
A.	Hasil Penelitian .....	47
1.	Gambaran umum KFC ( <i>Kentucky Fried Chicken</i> ).....	47
B.	Deskripsi Responden.....	49
1.	<i>Response Rate</i> .....	49
2.	Karakteristik Responden .....	50
3.	Analisis Statistik Deskriptif .....	55
4.	Uji Instrumen.....	61
5.	Uji Asumsi Klasik .....	65
6.	Uji Regresi Linier Berganda .....	68
7.	Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	70
8.	Uji Hipotesis.....	70
C.	Pembahasan.....	77
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Purbalingga. ....	78
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Purbalingga .....	79

3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Purbalingga. .....	80
4. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Purbalingga.	80
BAB V PENUTUP.....	82
A. Simpulan .....	82
B. Keterbatasan dan Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN.....	89

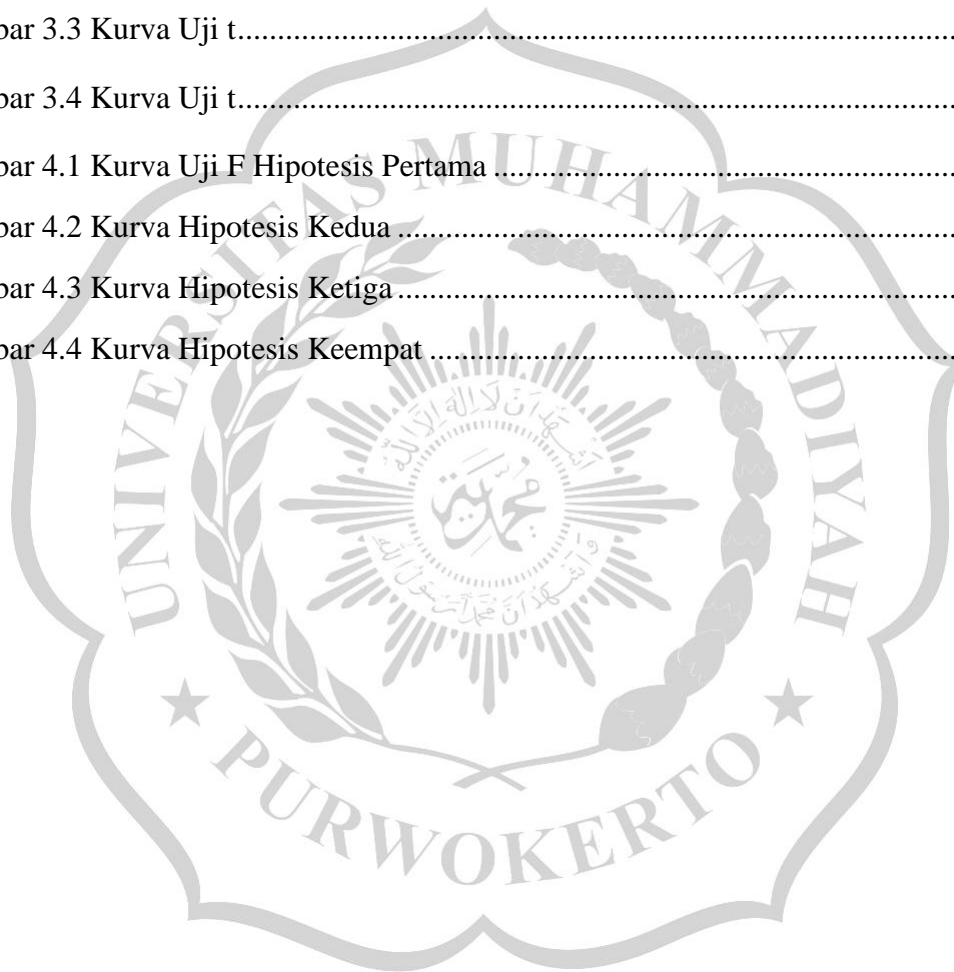


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rating Terbaik <i>FastFod Restaurants</i> di Purbalingga .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	35
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i> .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin .....	50
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Berapa kali membeli KFC .....	54
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan Penghasilan.....	54
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Harga.....	58
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Citra Merek .....	59
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	68
Tabel 4.16 Uji Regresi Linier Berganda .....	69
Tabel 4.17 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	42
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	44
Gambar 3.3 Kurva Uji t.....	45
Gambar 3.4 Kurva Uji t.....	46
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama.....	74
Gambar 4.2 Kurva Hipotesis Kedua.....	75
Gambar 4.3 Kurva Hipotesis Ketiga.....	76
Gambar 4.4 Kurva Hipotesis Keempat.....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER .....	90
LAMPIRAN 2: KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	97
LAMPIRAN 3: HASIL KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	101
LAMPIRAN 4 : TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN.....	103
LAMPIRAN 5 : ANALISIS DATA STATISTIK .....	117
LAMPIRAN 6 : HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	119
LAMPIRAN 7 : HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....	125
LAMPIRAN 8 : HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA DAN UJI T .....	127
LAMPIRAN 10 : R Tabel.....	128
LAMPIRAN 11 : F Tabel .....	129
LAMPIRAN 12 : t Tabel .....	130

