

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG
JAMINAN, CITA RASA, DISKON TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN OTI FRIED CHICKEN
SAMPANGAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

RISALATUL OKTAFIYANI

NPM. 201003612012166

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TENTANG
JAMINAN, CITA RASA, DISKON TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN OTI FRIED CHICKEN
SAMPANGAN**

Yang Dipersiapkan dan disusun oleh

RISALATUL OKTAFIYANI

NPM. 201003612012166

Telah disetujui oleh pembimbing

Pada tanggal Januari 2024

Dra. Giyah Yuliari, MM.

Penguji 1

Dr. Sulistiyani, SE., MM.

Pembimbing

Drs. Imam Gozali, SE., MM.

Penguji 2

**Semarang, Januari 2024
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan**

Dra.Nurchayati,SE.MM.Akt.CA

NRP. 111357

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri
mereka melakukan hal yang harus dikerjakan,
entah mereka menyukainya atau tidak.

(Aldus Huxley)

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Judul : Pengaruh Persepsi Konsumen tentang Jaminan, Cita Rasa, Diskon terhadap Loyalitas Pelanggan Oti Fried Chicken Sampangan
Title : *The Effect of Consumer Perceptions of Guarantee, Taste Image, Discounts on Customer Loyalty of Oti Fried Chicken Sampangan*
Nama : Risalatul Oktafiyani
NPM : 201003612012166

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi jaminan, persepsi cita rasa dan persepsi diskon terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Oti Fried Chicken Sampangan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 91 pelanggan. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah persepsi jaminan, persepsi cita rasa dan persepsi diskon sebagai variabel bebas serta loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian secara parsial variabel persepsi jaminan, persepsi cita rasa dan persepsi diskon berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan signifikansi lebih kecil dari pada 0,05 artinya semakin baik persepsi jaminan, persepsi cita rasa dan persepsi diskon maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Persepsi Jaminan, Persepsi Cita Rasa, Persepsi Diskon

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Pengaruh Persepsi Konsumen tentang Jaminan, Cita Rasa, Diskon terhadap Loyalitas Pelanggan Oti Fried Chicken Sampangan”. Tujuan penulisan Skripsi adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan – bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Nurchayati, SE.,MM.,Akt.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
3. Ibu Dr. Sulistiyani, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Giyah Yuliari, MM dan Bapak Drs. Imam Gozali, SE., MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta masukan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
6. Bapak/Ibu/Saudara responden yang bersedia dan ikut berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga skripsi ini dapat selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Akhirnya semoga skripsi ini ada manfaatnya.

Semarang, Januari 2024
Penulis

RISALATUL OKTAFIYANI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Dari segi teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.5.2. Dari segi praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Telaah Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Persepsi Jaminan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1. Pengertian Persepsi Jaminan ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2. Indikator Persepsi Jaminan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Persepsi Cita Rasa	Error! Bookmark not defined.

2.1.3.1.	Pengertian Persepsi Cita Rasa.	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2.	Indikator Persepsi Cita Rasa ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.	Persepsi Diskon	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1.	Pengertian Persepsi Diskon.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2.	Indikator Persepsi Diskon	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.3.1.	Pengaruh Persepsi Jaminan Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2.	Pengaruh Persepsi Cita Rasa Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.3.	Pengaruh Persepsi Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.1.1.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.1.2.	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel ..	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.	Variabel peneliti	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.1.	Variabel Terikat / <i>Dependen</i> (Y)...	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.2.	Variabel Bebas / <i>Independen</i> (X)...	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Deskripsi Hasil Dan Analisis Hasil Penelitian..	Error! Bookmark not defined.

- 3.5.1. Deskripsi Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5.2. Analisis Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2.1. Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2.2. Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2.3. Uji *Goodness of Fit* (Uji Model)..**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2.4. Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.

- 4.1. Deskripsi Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1. Analisis Deskripsi.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian..**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2.1. Loyalitas Pelanggan (Y)..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2.2. Persepsi Jaminan (X1)..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2.3. Persepsi Cita Rasa (X2)..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2.4. Persepsi Diskon (X3) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2. Analisis Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1. Analisis Inferensial.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2. Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.3. Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.3.1. Uji Multikolinieritas..**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.3.2. Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.4. Uji *Goodness of Fit* (Uji Model) **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.4.1. Koefisien Determinasi (R^2) .. **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.4.2. Uji statistik F**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.5. Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3. Pembahasan**Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

