

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS
RESTORAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ALYANUAR ARDIANSYAH

B 100 180 330

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca dan mencermati Skripsi dengan Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS
RESTORAN**

Yang ditulis dan disusun oleh:

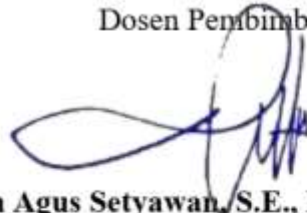
ALYANUAR ARDIANSYAH

B 100 180 330

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 16 Juni 2022

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si

NIDN. 0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS
RESTORAN**

Oleh:

ALYANUAR ARDIANSYAH

B 100 180 330

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 16 Juni 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. **Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si**
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Imron Rosyadi, S.E., M.Si.**
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Drs. Sri Padmantyo, M.B.A.**
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()


Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si
NIDN. 0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Alyanuar Ardiansyah**

NIM : **B100180330**

Jurusan : **Manajemen**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Bisnis Restoran**

menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat dan saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri dan publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi. Seluruh sumber yang menjadi pendukung dalam karya saya ini telah dicantumkan sumbernya pada daftar pustaka. Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 16 Juni 2022

Penulis,

Alyanuar Ardiansyah

MOTTO

“Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)Nya”

(Al-Zalzalah : 7)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu”

(Al-Baqarah :153)

“Bahagia karena bersyukur, bukan bersyukur karena bahagia”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas nikmat dan karunia Allah SWT karena telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini dengan baik dan telah diberikan kesempatan bertemu dengan orang-orang baik dan luar biasa, maka saya persembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan semoga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau.
3. Kedua orangtua Bapak Sujadi dan Ibu Suratini beserta Kakak Pratiwi Indah Cahyani yang telah memberikan kasih sayang, nasihat, dukungan dan masukan, serta selalu mendoakan yang terbaik bagi penulis.
4. Pembimbing skripsi Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya.
6. Sahabat dan teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan pada bisnis restoran. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan pembelian makanan atau minuman di salah satu atau beberapa restoran.. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada 139 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SmartPLS dengan menggunakan metode *bootstrapping*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dimana hal tersebut saling berkaitan satu sama lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to know the effect of service quality on satisfaction and its impact on customer loyalty in the restaurant's business. The population used in this research is people who bought foods or drinks in one of or some restaurants. This research is quantitative research by using primary data gained directly from the result of a questionnaire spread to 139 respondents using the purposive sampling technique. Data analysis in this research is using SmartPLS by using the bootstrapping method. This research's results show that service quality positively and significantly affects customer satisfaction and loyalty which are interrelated to one another.

Keywords: *service quality, satisfaction, customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puja dan puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS RESTORAN”. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang tak pernah berhenti melimpahkan segala rahmat, hidayat, petunjuk, dan ridho-Nya kepada penulis, dari awal penyusunan skripsi hingga akhir dengan lancar dan tepat waktu. Dan Juga nabi besar, Muhammad SAW yang telah memberikan keteladanan yang dapat menjadi contoh bagi kami.
2. Bapak Prof. Dr. Sofyan Arif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku pembimbing skripsi ini telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, serta arahan dari awal penyusunan hingga terselesainya skripsi ini.
4. Ibu Rini Kuswati, S.E., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh dosen dan staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bermakna bagi penulis.

6. Keluarga yang saya sayangi dan hormati yang telah memberikan berbagai bentuk dukungan baik secara moril dan materil.
7. Teman-teman yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta

Penulis berharap bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Kritik dan saran yang disampaikan diharapkan dapat membantu dalam perbaikan skripsi supaya lebih bermanfaat pada masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 16 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Bisnis Restoran.....	7
2. Kualitas Pelayanan	7
3. Kepuasan	9
4. Loyalitas Pelanggan	10
B. Kerangka Penelitian	11
C. Penelitian Terdahulu	12
D. Hipotesis	14

BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Populasi dan Sampel	16
C. Data dan Sumber Data	17
D. Metode Pengumpulan Data.....	17
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	18
F. Analisis Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Deskripsi Responden	26
B. Hasil Analisis	28
C. Pembahasan.....	38
BAB V PENUTUP	40
A. Kesimpulan	40
B. Keterbatasan Penelitian.....	40
C. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Deskripsi Jenis Kelamin	26
Tabel 4. 2 Deskripsi Usia.....	26
Tabel 4. 3 Deskripsi Restoran yang Sering Dikunjungi.....	27
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Profesi	28
Tabel 4. 5 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i>	29
Tabel 4. 6 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	30
Tabel 4. 7 <i>Cross Loadings</i>	30
Tabel 4. 8 Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	31
Tabel 4. 9 <i>Cronbach's Alpha</i>	32
Tabel 4. 10 <i>Collinearity Statistics (VIF)</i>	33
Tabel 4. 11 Hasil R Square	34
Tabel 4. 12 Hasil Analisis NFI	35
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient</i>	36
Tabel 4. 14 <i>Inderect Effect</i>	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	12
Gambar 4. 1 Outer Model	28
Gambar 4. 2 Inner Model.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuesioner	46
Lampiran 2. Identitas Responden.....	49
Lampiran 3. Outer Model.....	55
Lampiran 4. Convergent Validity	56
Lampiran 5. Discriminant Validity	57
Lampiran 6. Cross Loadings	58
Lampiran 7. Composite Reliability.....	59
Lampiran 8. Cronbach's Alpha.....	60
Lampiran 9. Collinearity Statistics (VIF)	61
Lampiran 10. Inner Model	62
Lampiran 11. R Square	63
Lampiran 12. Hasil Analisis NFI	64
Lampiran 13. Path Coefficient.....	65
Lampiran 14. Indirect Effect	66