

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SPESIAL SAMBAL DI
PABELAN**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Kiki Mei Devanti Sari

B 100 090 137

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN SPESIAL SAMBAL DI PABELAN**

Yang ditulis oleh :

KIKI MEI DEVANTI SARI

B 100 090 137

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 15 Maret 2013

Pembimbing



(Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Triyono, Msi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kiki Mei Devanti Sari
NIRM : B 100.090.137
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Spesial Sambal Di Pabelan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 15 Maret 2013

Yang membuat pernyataan


Kiki Mei Devanti Sari

Motto

“gagal itu biasa, namun dari kegagalan itu kita akan belajar untuk bangkit dan berhasil, karena sesungguhnya dibalik kegagalan itu kita dapat pelajaran bagaimana untuk berhasil.. so you can do it...”

(Penulis)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyiroh: 6-8).

“Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu dengan ketakutan, kelaparan, kekurangan dalam harta, jiwa dan buah-buahan. Maka berikanlah berita gembira kepada orang-orang sabar, yang apabila ditimpa musibah mereka mengucapkan „inna lillahi wa inna ilaihi raji“ un“ , mereka itulah yang mendapat keberkatan sempurna dan rahmat dari Tuhannya dan mereka itulah orang-orang yang mendapat petunjuk”

(QS. Al-Baqarah : 155-157).

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman dan berilmu sampai beberapa derajat.”

(Q.S. Al-Mujadilah: 11)

PERSEMBAHAN



Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih atas segala rahmat-Nya yang telah di berikan, akan aku Persembahkan karya sederhana ini dengan Tulus kepada :

1. Ayah dan Mamiku tercinta, yang telah memberikan doa yang tak henti-hentinya, memberikan aku kasih sayang, memberikan aku selalu nasehat, dan mencurahkan seluruh tenaga dan keringatnya untukku.
2. Kakakku Aprita dan untuk adikku Aziz, terimakasih atas keceriaan dan semangatnya untukku.
3. Untuk Andika Saputra terimakasih untuk segala kasih sayang, waktu dan semangat untukku di kala aku merasa putus asa kau selalu memberikan aku semangat untuk terus berusaha.
4. Untuk sahabat-sahabatku, terimakasih telah memberikan aku nasehat dan semangat untuk terus maju.
5. Seluruh teman seperjuanganku Manajemen 2009
6. Almamaterku FE UMS

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah makan Special Sambal di Pabelan. 2) Untuk mengetahui kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah makan Special Sambal di Pabelan. 3) Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah makan Special Sambal di Pabelan. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode pengumpulan data menggunakan *Non Probability Sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, (Uji T, uji F, Koefisien Determinan (R^2)) dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Hasil penelitian uji validitas dan reliabilitas seluruh item pertanyaan valid dan reliabel. Uji t_{test} maka diperoleh bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena nilai t_{hitung} sebesar 6,588 dan nilai t_{tabel} 1,985 maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai α 0,05. Variabel kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena nilai t_{hitung} sebesar 4,00 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 maka t_{hitung} lebih besar dari α 0,05. Uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Spesial Sambal di Pabelan, karena nilai F_{hitung} sebesar 56,656 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3,07. Uji koefisien R^2 sebesar 5,39% artinya Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen sebesar 5,39%. Uji normalitas data tidak tersebar normal, uji Multikolinieritas variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen tidak terjadi Multikolinieritas, uji Heteroskedastisitas juga tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan rasa puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SPESIAL SAMBAL DI PABELAN”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang Tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya Skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak prof. Dr. Bambang Setiaji, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr.Triyono, M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penullis dalam penyusunan skripsi.

5. Bapak M. Sholahuddin, SE, Msi selaku Pembimbing Akademik yang selama ini yang selalu memberikan arahan pada penulis dalam menempuh perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang yang bermanfaat kepada Penulis.
7. Seluruh Staf dan karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Ayah dan Mamiku yang telah banyak memberikan Doa yang tak henti-hentinya, memberikan aku nasehat untuk tidak mudah putus asa, memberikan aku motivasi untuk terus maju, serta memberikan aku bantuan baik Materil dan Moril yang mungkin aku tidak bisa untuk membalasnya.
9. Aprita kakakku dan Aziiz adikku, terimakasih telah memberikan aku doa, semangat, buatku. Terimakasih untuk keceriaannya yang berwarna selama ini.
10. Untuk alm.Eyangku, beliauah yang menjadi motivasiku untuk menyelesaikan studi ini, meskipun beliau tak bisa melihatku sekarang ini.
11. Untuk semua keluarga besarku terimakasih, untuk Doa, motivasinya yang ketika aku putus asa mereka banyak memberikan aku semangat, masukan.
12. Untuk Andika Saputra terima kasih untuk Nasehat, suprotnya, kamu selalu ada ketika aku mulai lelah, putus asa, kamu memberikan aku semangat untuk terus maju apapun yang terjadi.
13. Untuk sahabatku Yayuk, Desika, terimakasih untuk kebersamaannya selama ini, terimakasih kalian telah memberikan warna di kehidupanku.
14. Teman-teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi, terimakasih atas waktu, perhatian, saran dan kritik.
15. Teman-teman angkatan 2009 Ekonomi Manajemen.
16. Untuk semua pegawai karyawan rumah makan Special Sambal terimakasih telah banyak membantu penulis.

17. Terimakasih untuk semua pihak yang telah banyak membantu penulis, yang mungkin penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Masukan baik kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan Skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 15 Maret 2013

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kiki Mei Devanti Sari', written over a light blue rectangular background.

KIKI MEI DEVANTI SARI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemasaran	7
1) Jasa	8
2) Produk	10
B. Kualitas Pelayanan	12
1) Pengertian layanan	12
2) Pengertian Kualitas Layanan.....	12
C. Kepuasan Pelanggan	14
1) Definisi Kepuasan Pelanggan	14
2) Faktor Kepuasan	15
D. Loyalitas	18
1) Definisi Loyalitas	18
2) Tahapan Peningkatan Loyalitas	19

3) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	20
E. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas.....	21
F. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	22
1) Kualitas Pelayana dan Loyalitas Pelanggan.....	22
G. Penelitian Terdahulu	22
H. Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Kerangka Pemikiran.....	26
B. Definisi Operasional.....	26
C. Metodologi Penelitian	29
1. Lokasi Penelitian	29
2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	29
3. Sumber Data	30
4. Teknik Pengumpulan Data.....	30
5. Uji Instrumen Data.....	31
a). Uji Validitas	31
b). Uji Reliabilitas	32
6. Pengujian Asumsi Klasik	33
a). Uji Normalitas.....	33
b). Uji Multikolonieritas	33
c). Uji Heteroskedastisitas.....	34
7. Analisis	34
a). Analisis Regresi Berganda	34
b). Uji t atau Hipotesis	35
c). Uji F atau Uji Ketepatan Modal.....	36
d). Uji R Square	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Warung Makan	39
1. Sejarah Singkat Warung Makan	39
2. Struktur Organisasi	40

B. Karakteristik Responden	41
1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	42
3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	43
C. Pengujian instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	45
D. Pengujian Asumsi Klasik	46
1. Uji Normalitas	47
2. Uji Multikolinearitas	48
3. Uji Heteroskedastisitas	48
E. Analisis Data	50
1. Pengujian Regresi Linier Berganda	50
2. Uji t	51
a. Kualitas Pelayanan (X_1).....	51
b. Kepuasan Konsumen	52
3. Uji F	52
4. Koefisien Determinasi	53
F. Pembahasan	53
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	53
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	55
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	56
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	58
B. Keterbatasan Penelitian	58
C. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Variabel	28
Tabel 1.2 Struktur Organisasi	40
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Umur Responden.....	42
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X_2).....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikononlinearitas	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedasitas.....	49
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Uji T	35
Gambar 3.2 Uji F	37