

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM
KREMES KHAS SOLO DI PURWODADI**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

MIA FATMA HANDAYANI

B 100 100 137

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM KREMES KHAS SOLO DI
PURWODADI**

Yang ditulis oleh :

MIA FATMA HANDAYANI

B 100 100 137

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

Surakarta, Maret 2014

Pembimbing



(Edy Purwo Saputro, SE,MSi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MIA FATMA HANDAYANI**
NIRM : **10.6.106.0201416.500137**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN
AYAM KREMES KHAS SOLO
DI PURWODADI**

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 atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

11 Maret 2014
Surakarta,

Yang membuat pernyataan,


MIA FATMA HANDAYANI

MOTTO

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi
(pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah
mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”
(QS. Al-Baqarah : 216)*

*“ Jika seseorang tidak berusaha, padahal nasibnya telah mengharuskan
berusaha, dia menyia-nyiakkan telah nasibnya itu, dan akan ditinggalkan.
Namun orang yang bertekad baja tidak pernah menyerah pada ujian, akan selalu
melihat masalah dengan mata terbuka.” Dia adalah penembus zaman, yang
selalu bergerak: jika ditutup satu pintu, dia akan menerobos pintu yang lain.
(Tsabit Bin Zuhair yang bergelar “ Taabbath Syarran”)*

*“ Semoga jalan keluar terbuka, semoga kita bisa mengobati jiwa kita dengan
doa. Janganlah engkau berputus asa manakala kecemasan yang menggenggam
jiwa menimpa Saat paling dekat dengan jalan keluar adalah ketika telah
terbentur putus asa
(Ali Bin Abi Talib)*

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya yang telah ia berikan, akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

Kedua orang tuaku tercinta Bapak Prihanto dan Ibu Fatonah yang selalu tulus dengan sepenuh hati mendoakan dan mendukung setiap langkahku. I love you...

Nenek Kakekku tersayang terimakasih untuk setiap doa dan dukungannya selama ini.

I love you all...

Tante,Om yang telah senantiasa mendukung dan mendoakan setiap langkahku....

Sahabat dan teman-temanku yang telah menemani selama ini, selalu mengemangati, selalu mendukung, dan mendoakan I love you all...

Almamatrku FEB UMS.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan, mengetahui variabel yang paling dominan. Hipotesis pertama menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis kedua menguji variabel manakah yang paling dominan.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di Rumah Makan Ayam Kremes Khas Solo di Purwodadi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive random sampling*. Metode pengumpulan data meliputi wawancara dan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah: 1) uji instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas 2) Uji hipotesis meliputi uji regresi linear berganda, uji F, uji T, uji Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kelima variabel yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel *responsiveness*.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Surakarta, Maret 2014

Pembimbing



(Edi Purwo Saputro,SE,MSi)

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 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM KREMES KHAS SOLO DI PURWODADI”.

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 mengucapkan ucapan terima kasih 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 mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE,MSi Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Edi Purwo Saputro, SE,MSi. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. M. Nasir, MM. selaku pembimbing akademik yang selama ini selalu memberi arahan pada penulis dalam menempuh perkuliahan.

6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Ibuku Fatonah dan Bapakku Prihanto terima kasih atas kasih sayang berlimpah, doa, dukungan, dan bantuan baik moril dan materil love you....
8. Tante Angel Aprillia dan Om Darsono terima kasih atas supportnya selama ini.
9. Buat sang belahan hatiku Andi Gunardi terima kasih doa dan dukungannya.
10. Buat kawan sejutiku Putri Setyarini makasih banyak yaaaa masukan dan dukungannya hingga skripsiku terselesaikan dengan baik, cepet nyusul yaaaa...
11. Untuk sahabat-sahabatku Siti Fauziah, Dhian AFS, Fauzizah, Rinda, Yanti, Wahyu, Nanda, Sri W, Yuli W, Jumiati, Tika S thank you udah nyemangatin aku.
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2010 kelas E manajemen Cicil, Lina, Sasa, Anggra, Eko, Agus, Gany dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas kebersamaan kita selama menempuh pendidikan dikampus ini.
13. Untuk AD 2388 KT Skydrive makasih dah setia menemaniku selalu.. jangan suka mogok yaa!!
14. Semua pihak yang telah ikut mendoakan dan membantu yang tidak bisa penulis 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, Maret 2014

Penulis

MIA FATMA HANDAYANI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Pemasaran	8

2. Pemasaran Jasa	9
3. Kualitas Pelayanan	10
4. Kepuasan Pelanggan	14
5. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	16
B. Pengembangan Hipotesis	17
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2. Variabel dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan	18
C. Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	21
B. Kerangka Pemikiran.....	21
C. Definisi Operasional Variabel	22
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	25
E. Jenis Data dan Sumber Data	26
F. Metode Pengumpulan Data	27
G. Teknik Analisis Data	28
H. Metode Analisis Data	29
1. Uji Instrumen Penelitian	29
2. Uji Hipotesis	30
I. Uji Asumsi Klasik	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	37

B. Deskripsi Responden	39
C. Uji Instrumen Penelitian	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	48
D. Pengujian Hipotesis	48
1. Analisis Linear Berganda	48
2. Uji F	50
3. Uji T	52
4. Uji Koefisien Determinasi	59
E. Uji Asumsi Klasik	60
1. Uji Multikolonieritas	60
2. Uji Normalitas	61
3. Uji Heteroskedastisitas	61
4. Uji Autokorelasi	62
F. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Skema Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	38