

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI SUSU "MOM MILK"
DI SURAKARTA**



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 :

BRAMARDIAN
NIM. B 100090 144

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**”ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI SUSU ”MOM MILK”
DI SURAKARTA”**

Yang disusun oleh:

NAMA : BRAMARDIAN

NIM : B 100 090 144

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2014

Pembimbing,

(Drs. Widoyono, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & 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 : **BRAMARDIAN**
NIRM : **09.6.106.02016.500144**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI SUSU "MOM MILK" DI SURAKARTA**

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.

Surakarta, Februari 2014

Yang Membuat Pernyataan,



BRAMARDIAN

MOTTO

Tunjukkanlah kami jalan lurusmu {yaitu} jalan orang-orang yang telah engkau anugerahkan nikmat kepada mereka, bukan {jalan} mereka yang dimurkai dan bukan {pula jalan} mereka yang sesat.

{ Q.S. AL- Fatihah : 6-7 }

Dan janganlah kamu campuradukan yang benar dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan kebenaran itu padahal kamu mengetahuinya.

{ Q.S. AL- Baqarah : 42 }

Jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai pensongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sangat berat, kecuali orang-orang yang kusyu'.

{ Q.S. AL- Baqarah : 45 }

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DEANGAN SEGALA DOA DAN PUJI SYUKUR KEHADIRAT ALLAH SWT,
KARYA SEDERHANA INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

- ✍ PAPA MAMAKU TERCINTA, TERIMAKASIH ATAS SEGALA KASIH SAYANG, DOA, DAN PERHATIANNYA YANG TAK PERNAH BERHENTI YANG AKAN SELALU TERABADIKAN SELAMA HIDUP PENULIS
- ✍ DITA PERMATASARI ADIKKU TERCINTA YANG SELAMA INI MEMBERIKAN DUKUNGAN DAN KASIH SAYANG
- ✍ KELUARGA BESAR TERSAYANG DENGAN TALI PERSAUDARAAN KITA SEMOGA TETAP ABADI
- ✍ ERLINA INDRIASTUTI, SE ORANG SPESIAL DALAM HIDUPKU TERIMA KASIH ATAS SEGALA KASIH SAYANG, DUKUNGAN, PERHATIAN DAN KESABARANNYA UNTUK MENJADIKAN SEMANGAT SELAMA HIDUP PENULIS.
- ✍ SAHABAT-SAHABATKU, TERIMA KASIH ATAS SARAN DAN KEBERSAMAANNYA
- ✍ ALAMAMATERKU....

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ke 5 dimensi ini (*Reliability* (kehandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian) dan rasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Mom Milk di Surakarta dan untuk mengetahui dari ke 5 dimensi kualitas pelayanan dan rasa manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Mom Milk di Surakarta.

Jenis data yang dipakai dalam penulisan ini adalah: data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung dari objek penelitian, yaitu hasil dari kuesioner yang disebar pada pelanggan Kedai Mom Milk sedangkan sampel penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh variabel *reliability* menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel *responsive* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel *assurance* menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel *empathy* menunjukkan bahwa *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel *tangible* menunjukkan bahwa *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel rasa menunjukkan bahwa rasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Susu “Mom Milk. Sedangkan hasil uji F diketahui bahwa variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dan rasa secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Susu “Mom Milk” di Surakarta. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa *Adjusted R square* (R^2) sebesar 0,652, berarti variasi perubahan variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dan rasa sebesar 65,2% . Sedangkan sisanya sebesar 34,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Hasil analisis diatas bahwa variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di kedai susu “Mom Milk” adalah rasa.

Kata Kunci : *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, rasa dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR



Assalamu'alikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, shalawat serta salam kepada nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI SUSU "MOM MILK" DI SURAKARTA"** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan moril maupun materil, langsung maupun tidak langsung, sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setiyawan, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Drs. Widoyono, MM, selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Wuryaningsih, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah meluangkan ilmu kepada penulis, sehingga sangat bermanfaat bagi penulisan skripsi ini.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak kemudahan dan bantuannya.
8. Papa Mamaku dan adikku Dita Pertamasari, terima kasih atas segala kasih sayang, dan doa dan perhatiannya yang tak pernah berhenti yang akan selalu terabadikan selama hidup penulis
9. Erlina Indriastuti, yang dengan sabar menghadapi segala keluhan-keluhanku, menemaniku dalam suka maupun duka, dan tempat aku menumpahkan kekesalanku serta pengertiannya yang merupakan sumber semangat dan inspirasi bagiku. Terima kasih telah merelakan waktu, tenaga dan pikiran demi terselesaikannya skripsi ini. Dan yakinlah tidak ada hal yang sia-sia dan semua akan indah pada waktunya.
10. Keluarga besarku, yang selalu mengajarkan kepadaku arti sebuah ketabahan, kesabaran dan keteguhan menghadapi hidup dengan doa keceriaan dan dukungan dari kalian akhirnya aku dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Sahabat-sahabatku "Mom Milk" Mas Ari, bang Cimot, Deni Puspaningrum (Denox), Deni Kurnia, Kiki (Gokil), Siska, Chika, Aziz, Seto, Septian, Dita, Sarah, terima kasih atas dukungannya.
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009 Kurniawan, Ega, Heru, Uzi, Imam, maju terus pantang mundur.
13. Seluruh pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya penulis hanya dapat membalas dengan doa semoga Allah SWT membalas jasa serta baik budi semuanya di atas. Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Februari 2014

Penulis



BRAMARDIAN

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pemasaran.....	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Marketing Mix	9
3. Manajemen Pemasaran	28
4. Konsep Pemasaran.....	31

B. Jasa	32
1. Pengertian Jasa	32
2. Karakteristik Jasa	33
3. Kualitas Pelayanan.....	35
C. Kepuasan Konsumen.....	39
D. Konsep Kepuasan Konsumen.....	42
E. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	44
F. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	47
G. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	47
H. Kualitas Produk	48
I. Penelitian Terdahulu	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
A. Kerangka Pemikiran	52
B. Hipotesis	53
C. Data dan Sumber Data	54
D. Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel	54
E. Metode Pengumpulan Data	55
F. Definisi Operasional dan Penjelasan Variabel	56
G. Metode Analisa Data	60
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	66
A. Deskripsi Responden	66
B. Pengujian Instrumen Penelitian	68

	1. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
	2. Uji Asumsi Klasik	72
	3. Analisa Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>).....	74
	4. Uji t.....	76
	5. Uji F	85
	6. Koefisien Determinasi (R^2).....	87
	C. Pembahasan	87
BAB V	PENUTUP	90
	A. Kesimpulan	90
	B. Keterbatasan Penelitian	92
	C. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Umur	66
Tabel 4.2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.3. Karakteristik Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_1).....	68
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsive</i> (X_2).....	69
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X_3).....	69
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> (X_4).....	70
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (X_5).....	70
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Rasa</i> (X_6)	71
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	71
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.15. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	41
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	52