

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Warung Makan Bebek Goreng
Haji Slamet Kartasura)**



S K R I P S I

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

**ANANG BUDI SANTOSO
B 100 090 014**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi Kasus pada Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet
Kartasura)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANANG BUDI SANTOSO
NIM : B 100 090 014
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal : 18 Oktober 2013

Surakarta, Oktober 2013


Dra. Mabruroh, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


(Dr. Triyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ANANG BUDI SANTOSO**
NIRM : **09.6.106.02016.50014**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura)**

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 hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 18 Oktober 2013

Yang membuat pernyataan,

(ANANG BUDI SANTOSO)

MOTTO

Katakanlah sesungguhnya, sembahyangku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah. Tuhan Semesta Alam.

(Q.S. Al An'am : 162)

Barang siapa yang bersungguh-sungguh mendekati Allah (bertaqwa), niscaya akan diberi jalan keluar bagi setiap urusannya. Dan barang siapa bertawakal hanya kepada Allah, niscaya akan dicukupi segala kebutuhannya.

(Q.S. Ath-Thalaaq : 2-3)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu
2. Keluarga besarku
3. Sahabat-sahabatku dan teman-temanku
4. Almamaterku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul: “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura)” ini dapat terselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Triyono, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dra. Mabruroh, MM., selaku Pembimbing Utama yang telah dengan ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen FEB UMS yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Pimpinan dan Staf Karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin dan membantu penulis mengumpulkan data-data penelitian.

6. Pimpinan PT. Merak Mekar Abadi di Boyolali yang telah memberikan perijinan dan membantu memberikan data-data penelitian
7. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu..

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10

B. Landasan Teori	11
1. Pengertian Pemasaran.....	11
2. Konsep Pemasaran.....	13
3. Kualitas Pelayanan.....	14
4. Perilaku Konsumen (Pelanggan)	20
5. Kepuasan Pelanggan.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Kerangka Pemikiran	28
B. Definisi Operasional Variabel	29
C. Hipotesis	31
D. Jenis Penelitian	32
E. Variabel-Variabel Penelitian	32
F. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
G. Data dan Sumber Data	34
H. Teknik Pengumpulan Data	35
I. Metode Analisis Data	36
1. Uji Instrumen.....	36
2. Uji Asumsi Klasik.....	38
3. Teknik Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet di Kartasura.....	45
B. Pengujian dan Analisis Data	53
1. Deskripsi Responden.....	53

2. Uji Instrumen	55
a. Uji Validitas Angket.....	56
b. Uji Reliabilitas Angket	57
3. Uji Asumsi Klasik	58
a. Uji Normalitas	58
b. Uji Multikolinieritas.....	59
c. Uji Heteroskedastisitas	60
4. Analisis Regresi Berganda.....	61
5. Uji t.....	63
6. Uji Ketepatan Model.....	69
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	69
b. Uji F (Pengaruh secara Serentak).....	69
C. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	75
A. Simpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Tingkat Pendidikan Responden	53
4.2 Pekerjaan Responden.....	54
4.3 Pendapatan Responden.....	54
4.4 Usia Responden.....	55
4.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket.....	56
4.6 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.7 Hasil Uji Normalitas Data	59
4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Tahap Keputusan Pembelian.....	21
2.2 Model Perilaku Konsumen.....	23
3.1 Kerangka Pemikiran.....	28
4.1 Struktur Organisasi Restoran Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner (Angket) Penelitian
2. Skor Hasil Angket Penelitian
3. Data Penelitian
4. Uji Validitas Angket
5. Uji Reliabilitas Angket
6. Uji Normalitas Data
7. Uji Multikolinieritas
8. Uji Heteroskedastisitas
9. Uji Hipotesis
10. Tabel-tabel Signifikansi r , F , dan t

ABSTRAK

Bisnis kuliner dewasa ini berkembang pesat dan masih berpotensi untuk berkembang lagi. Agar bisnis kuliner tetap terjaga kepercayaannya, maka salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang dirumuskan. Penelitian dilaksanakan di Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet di Kartasura. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet di Kartasura. Sampel diambil sebanyak 100 orang yang diambil dengan teknik *convenience sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner (angket). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi. Sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *reliability* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,304 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_1 diterima. Artinya karyawan yang andal dalam memberikan pelayanan menyebabkan konsumen puas; (2) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *tangible* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,161 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_2 diterima. Artinya pemberian bukti pelayanan secara langsung menyebabkan konsumen merasa puas; (3) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,266 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_3 diterima. Artinya karyawan yang memiliki daya tangkap tepat dalam menanggapi keluhan konsumen menyebabkan konsumen merasa puas; (4) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *assurance* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,027 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_4 diterima. Artinya pemberian jaminan pelayanan menyebabkan konsumen merasa puas; (5) Terdapat pengaruh yang signifikan dari *empathy* terhadap kepuasan pelanggan Warung Makan Bebek Goreng Haji Slamet Kartasura. Hasil uji t memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,494 > 1,980$) pada taraf signifikansi 5% dan H_5 diterima. Artinya pemberian perhatian terhadap keluhan konsumen menyebabkan konsumen merasa puas.

Kata kunci: *kepuasan konsumen, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*