

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

**PELANGGAN**

**(Studi Pada Roemah Macaroni dan Milk "Roemami" 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 :**

**GIFT TRIN DWI WIDYANT CESIAWAN**

**NIM. B 100 100 024**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

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

**”PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN (Studi Pada Roemah Macaroni dan Milk ”Roemami” di  
Surakarta)”**

Yang disusun oleh:


NAMA : GIFT TRIN DWI WIDYANT CESIAWAN

NIM : B 100 100 024

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Agustus 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 : **GIFT TRIN DWI WIDYANT CESIAWAN**  
NIRM : **10.6.106.02016.500 .024**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Roemah Macaroni dan Milk  
"Roemami" 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, Agustus 2014

Yang Membuat Pernyataan,

(GIFT TRIN DWI WIDYANT CESIAWAN)

## **MOTTO**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan kepada Allahlah kamu berharap.

(Q.S. AL Insiroh: 6-8).

Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh keikhlasan, dan Istiqomah dalam menghadapi cobaan". 'Yakin, Ikhlas dan Istiqomah'  
(Muhammad Zainudin)

Belajarlal mengalah sampai tak seorangpun bisa mengalahkanmu  
Dan  
Belajarlal merendah sampai tak seorangpun bisa merendahkanmu  
(Goblind Vasdhev)

"Barang siapa merintis jalan mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga" (H.R Muslim)

Setiap orang yang ditempatkan dalam kehidupan kita tidak pernah ada yang kebetulan, mereka punya porsinya sendiri untuk mengajarmu sesuatu.  
(Penulis)

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk :

- ✍ Ibuku, yang senantiasa menyayangiku, mengasuhku, selalu mendoakanku setiap waktu dan memberikan motivasi dengan sepenuh hati.
- ✍ Ayahku, yang telah menyayangi, membesarkanku, membimbingku, dan mendidikku dengan sepenuh hati serta doa restu nya untuk kesuksesanku.
- ✍ Kakakku yang selalu membantu, memberi saran, dukungan serta motivasi yang tiada hentinya.
- ✍ Dwi Happy S yang selalu menemani memberikan semangat, dukungan dan doa'nya.
- ✍ Sahabat-sahabatku di FEB Manajemen angkatan 2010 yang selalu bersama.

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh (*reliability* (kehandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian) terhadap kepuasan pelanggan pada Roemah Macaroni dan Milk “Roemami” di Surakarta, dan untuk mengetahui manakah yang paling dominan pengaruhnya antara (*reliability* (kehandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian) terhadap kepuasan konsumen pada Roemah Macaroni dan Milk “Roemami” di Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan Roemah Macaroni dan Milk “Roemami” di Surakarta dan jumlah sampel dalam penelitian adalah 100 responden pelanggan.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel *responsive* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil uji F secara bersama-sama variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh *Adjusted R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,797, berarti variasi perubahan variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *tangible* dan *empathy* sebesar 79,7% . Sedangkan sisanya sebesar 20,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model, dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *empathy*, hal ini dikarenakan *empathy* mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,180 dibanding dengan variabel yang lain yaitu *reliability* sebesar 2,305, *responsive* sebesar 2,666, *assurance* sebesar 3,000, *tangible* sebesar 2,382. Ini membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan ”diduga *Reliability* (kehandalan) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Roemah Macaroni dan Milk ‘Roemami’ di Surakarta” tidak terbukti kebenarannya, karena ternyata yang paling dominan adalah *empathy*.

Kata Kunci : *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan kepuasan pelanggan

## 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 ” **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Roemah Macaroni dan Milk ”Roemami” 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 dan Pembimbing Akademik 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. Papa Mamaku dan kakakku, terima kasih atas segala kasih sayang, dan doa dan perhatiannya yang tak pernah berhenti yang akan selalu terabadikan selama hidup penulis.
6. Keluarga besarku, yang selalu mengajarkan kepadaku arti sebuah ketabahan, kesabaran dan ketegeran menghadapi hidup dengan doa keceriaan dan dukungan dari kalian akhirnya aku dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

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, Agustus 2014

Penulis



**(Gift Trin Dwi Widyant Cesiawan)**



## 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 .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan skripsi .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Pemasaran .....	7
1. Pengertian Pemasaran .....	7
2. Manajemen Pemasaran.....	7
3. Konsep Pemasaran .....	11

B.	Jasa .....	12
1.	Pengertian Jasa .....	12
2.	Karakteristik Jasa .....	13
3.	Kualitas Pelayanan .....	15
a.	Pengertian Kualitas.....	15
b.	Konsep dan Definisi Pelayanan .....	16
C.	Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
D.	Kepuasan Konsumen.....	21
E.	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	24
F.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	26
G.	Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A.	Kerangka Pemikiran .....	31
B.	Hipotesis .....	32
C.	Data dan Sumber Data .....	32
D.	Tehnik Pengumpulan Data .....	33
E.	Populasi dan Sampel.....	34
F.	Definisi Operasional.....	35
G.	Analisa Data .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A.	Sekilas Gambaran Umum Roemah Macaroni dan Milk (Roemami).....	44
B.	Deskripsi Responden .....	47

C. Pengujian Instrumen Penelitian.....	50
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
2. Uji Asumsi Klasik .....	54
3. Analisis Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> ) .....	56
4. Uji t.....	57
5. Uji F.....	64
6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66
D. Pembahasan.....	67
BAB V    PENUTUP .....	69
A. Kesimpulan .....	69
B. Keterbatasan Penelitian .....	71
C. Saran .....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Umur Responden.....	47
Tabel 4.2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.3. Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	48
Tabel 4.4. Karakteristik Pekerjaan Responden.....	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> ( $X_1$ ).....	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsive</i> ( $X_2$ ).....	51
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> ( $X_3$ ).....	51
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> ( $X_4$ ).....	52
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> ( $X_5$ ).....	52
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	53
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.14. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4.15. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	31