

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



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**RIYADI**

**B100100105**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2015**

## 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 SURAKARTA**

Yang ditulis oleh :

**RIYADI**

**B 100100105**

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah  
memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, April 2015

Pembimbing



( Zulfa Irawati, SE, M.Si )

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, 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 : **RIYADI**  
NIRM : **10.6.106.02016.500.105**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SPESIAL SAMBAL 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 Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, April 2015  
Yang Membuat Pernyataan,

  
**RIYADI**

## **MOTTO**

“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)

“Sesungguhnya ALLAH tidak menilai bentuk tubuh dan parasmu, tetapi yang dinilai adalah niat, tujuan, dan kemurnian yang tumbuh dari dalam lubuk hatimu.”

(H.R.Muslim)

“Bersabarlah, sesungguhnya Allah menyukai hamba yang penyabar, kami dapat merasakan kenikmatan dalam hidup ketika kami mampu bersabar.”

(Umar Bin Khattab)

“Melakukan sesuatu hal apapun dalam kehidupan itu harus mengutamakan naluri hati dengan berpikir positif serta dalam bertindak berdasarkan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman itu akan lebih baik.”

(Penulis)

## PERSEMBAHAN



Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih atas rahmat-Nya yang telah diberikan. Akan aku persembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada :

1. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan kasih sayang tidak ternilai, nasehat, dan untaian do'a yang tiada henti selalu mengiringi langkahku.
2. Kakak-kakakku yang selalu memberi keceriaan dan menyemangati.
3. Sahabat-sahabatku yang telah menemani selama ini dan yang selalu mendukungku.
4. Almaterku FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Spesial Sambal di Surakarta. 2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Spesial Sambal di Surakarta. 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Spesial Sambal di Surakarta. Penelitian ini mengambil sampel 100 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Kuesioner yang terdiri dari Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi, Uji hipotesis yang terdiri dari Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas menunjukkan seluruh item pertanyaan Valid dan Reliabel. Uji Normalitas menunjukkan data tersebar normal, Uji Multikolinearitas menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen bebas Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi menunjukkan tidak ada Autokorelasi baik positif atau negatif. Uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Selain itu Variabel Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Uji F menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,539 artinya Loyalitas Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ) sebesar 53,9%. Sedangkan sisanya sebesar 46,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Putriandari (2011), Prasetyo (2013), dan Sinaga (2012).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.

## KATA PENGANTAR



*Assalammu'alaikum. Wr. Wb.*

Dengan mengucapkan rasa puji syukur alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, dan karunia-Nya serta tidak lupa pula salam dan sholawat semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua umat Islam dari jaman kegelapan kejaman yang jauh lebih baik, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SPESIAL SAMBAL DI SURAKARTA.”**

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 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 menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Zulfa Irawati, SE, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
5. Bapak Prof. Dr. M. Wahyuddin. Selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan.
6. Bapak Nur Ahmad, SE, M.Si. Selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan.
7. Bapak Basworo Dibyo, SE, M.Si. Selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
9. Para Staf dan karyawan tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta atas pelayanan dan kemudahan administrasinya.
10. Bapakku Sahir dan Ibuku Sarijah yang dengan tulus memberikan bimbingan, arahan, dorongan semangat, dan doa restu selama ini serta atas semua yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
11. Kakak-kakakku tercinta Sutris, Sugeng, Tumar, dan Martini yang selalu memberiku semangat selama ini.



12. Sahabatku seperjuangan Eko Supriyanto yang selama ini selalu berjuang bersama-sama baik duka maupun suka dalam menyongsong kesuksesan .
13. Teman-teman Kos Satria yang selalu memberikan keceriaan dan motivasi luar biasa.
14. Teman-temanku semuanya, terimakasih atas kebersamaan kita selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah.
15. Teman-teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi, terimakasih atas waktu, perhatian, saran, dan kritik.
16. Semua pihak yang telah membantu dan 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 pembaca dan penulis selanjutnya. Masukan baik yang berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Surakarta, April 2015

Penulis

**RIYADI**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii-ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x-xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Pemasaran .....	8
1. Jasa .....	9
2. Produk .....	12

B. Kualitas Pelayanan .....	13
1. Pengertian Pelayanan .....	13
2. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
C. Perilaku Konsumen .....	15
1. Definisi Perilaku Konsumen .....	15
2. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	16
3. Tujuan Mempelajari Perilaku Konsumen .....	20
D. Kepuasan Konsumen.....	21
1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	21
2. Faktor Kepuasan.....	22
E. Loyalitas Pelanggan .....	26
1. Definisi Loyalitas Pelanggan .....	26
2. Tahapan Peningkatan Loyalitas Pelanggan.....	26
3. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	28
F. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
G. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	30
1. Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.....	30
2. Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan .....	30
H. Penelitian Terdahulu .....	31
I. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Kerangka Pemikiran.....	35
B. Definisi Operasional .....	36
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	39

D. Sumber Data.....	40
1. Data Primer .....	40
2. Data Sekunder .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Kuesioner .....	41
2. Wawancara.....	42
3. Observasi.....	42
F. Metode Analisis Data.....	42
1. Uji Kuesioner. ....	42
a. Uji Validitas .....	42
b. Uji Reliabilitas .....	43
2. Uji Asumsi Klasik.....	44
a. Uji Normalitas.....	44
b. Uji Multikolinieritas.....	44
c. Uji Heteroskedastisitas.....	45
d. Uji Autokorelasi.....	46
3. Analisis Regresi Berganda .....	46
4. Uji t .....	47
5. Uji F .....	49
6. Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Rumah Makan Spesial Sambal.....	52
1. Sejarah Singkat Rumah Makan Spesial Sambal .....	52
2. Struktur Organisasi Rumah Makan Spesial Sambal di Surakarta .....	53

B. Deskripsi Responden.....	54
1. Umur .....	54
2. Jenis Kelamin .....	55
3. Pendidikan Terakhir .....	55
4. Pekerjaan .....	56
C. Analisis Data .....	56
1. Uji Kuesioner .....	56
a. Uji Validitas .....	56
b. Uji Reliabilitas .....	58
2. Uji Asumsi Klasik .....	59
a. Uji Normalitas .....	59
b. Uji Multikolinearitas .....	60
c. Uji Heteroskedastisitas .....	60
d. Uji Autokorelasi .....	61
3. Analisis Regresi Berganda .....	62
4. Uji t .....	64
5. Uji F .....	67
6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
D. Pembahasan.....	70
1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Spesial Sambal di Surakarta .....	70
2. Kepuasan Konsumen Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Spesial Sambal di Surakarta .....	71

3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Spesial Sambal di Surakarta .....	72
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	74
A. Kesimpulan .....	74
B. Keterbatasan Penelitian .....	75
C. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	77
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Indikator Variabel.....	38
Tabel IV.2 Karakteristik Umur .....	54
Tabel IV.3 Karakteristik Jenis Kelamin.....	55
Tabel IV.4 Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	55
Tabel IV.5 Karakteristik Pekerjaan .....	56
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	57
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ).....	57
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	58
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	60
Tabel IV.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	62
Tabel IV.13 Hasil Pengujian Regresi Berganda .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Rumah Makan Spesial Sambal .....	53
Gambar IV.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61