

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN  
(Studi pada KFC di Singosaren 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 :**

**NYARIS GILANG SUSANTO**  
**B 100 100 017**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

**HALAMAN PENGESAHAN**

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN (Studi pada KFC di Singosaren Surakarta)**

Yang disusun oleh:

NAMA : NYARIS GILANG SUSANTO

NIM : B 100 100 017

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 29 November 2014

Pembimbing,



**(Edy Purwo Saputro, SE, M.Si)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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 : **NYARIS GILANG**  
NIRM : **10.6.106.02016.500.017**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi  
pada KFC di Singosaren 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, 29 November 2014

Yang Membuat Pernyataan,

**NYARIS GILANG SUSANTO**

## MOTTO

*“ Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah sungguh-sungguh urusan yang lain, dan kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap”.*

*( Q.S. Al Insiroh: 6-8 )*

*Barang siapa melalui satu jalan untuk menuntut ilmu, maka Allah akan mudahkan dia, jalan menuju surga.*

*(HR, Muslim)*

*“Man Jada Wa Jadda”*

*Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka dapatlah ia*

*( Peribahasa )*

*Kemampuan intelegensi bukanlah hal yang mutlak untuk meraih keberhasilan, tetapi keuletan dan tekad yang kuat dapat memperoleh keberhasilan itu.*

*(Penulis)*

*”Sedikit bicara, banyak bekerja”*

*(Penulis)*

## PERSEMBAHAN

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

1. Bapak dan Ibunda tersayang terima kasih atas seluruh kasih sayang dan do'a yang telah engkau berikan selama ini demi kesuksesan dan kelancaran untuk menyelesaikan karya ini, tak mungkin anakmu ini dapat membalasnya. Hanya ucapan terima kasih dan maaf yang bisa saya sampaikan sebagai anakmu yang mungkin bandel, ngeyel dan egois.
2. Seorang adikku Adhika, terima kasih atas dukungan dan do'a yang kamu panjatkan demi kesuksesan dan kelancaran "Mas" selama ini.
3. Seseorang sebagai teman, sahabat dan adik ku dalam senang dan susah, Wulan Nursitarini. Terima kasih atas segala bentuk support, perhatian, serta doanya selama ini.
4. Semua sahabat-sahabatku sekaligus keluarga kedua dalam hidupku yang gokil, Wahyu Menyan, Herlambang, Memed, Badrun, Jong, Andri, Pelo, Emo, Satria Haditama, Gift, Adit, Heru, Distro dan masih banyak lagi yang tak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi, dukungan dan semangat. Tanpa kalian karya ini mungkin tidak akan berjalan dan selesai.
5. Semua keluarga kos Az-Zan Abdul, Isa, Dwi, Wandu, Wakhid serta keluarga Adi Kos, Ceple, Martin, Firda, Aji, Teo, dan masih banyak lagi.

Terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan kegembiraan yang telah kalian berikan

6. Semua teman-temanku semasa kuliah kelas A angkatan 2010, teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terima kasih untuk pertemanan kita, jaga silaturahmi dan semoga kita semua sukses selalu.
7. Semua teman-teman Karang Taruna Tunas Bhakti yang tidak bias saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas pengalaman hidup yang dapat kita lalui bersama.
8. Alamamter UMS Angkatan 2010

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada KFC di Singosaren Surakarta, untuk mengetahui *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada KFC di Singosaren Surakarta dan untuk mengetahui kelima faktor kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada KFC di Singosaren Surakarta.

Populasi penelitian yang diambil adalah konsumen yang pernah makan di KFC Singosaren Surakarta sedangkan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil uji t test diperoleh variabel *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Empathy* mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung > dari t tabel. Hasil uji F maka secara bersama-sama antara variabel *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsive* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Tangibles* ( $X_4$ ), *Empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan hasil analisis *adjusted Rsquare* ( $R^2$ ) sebesar 0,806, berarti variasi perubahan variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsive* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Tangibles* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) sebesar 80,6%. Sedangkan sisanya sebesar 19,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan 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 KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada KFC di Singosaren 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 Edy Purwo, SE., MSi, selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Pihak KFC, selaku obyek penelitian Skripsi yang telah mengizinkan diadakannya penelitian.
6. 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, November 2014

Penulis

**Nyaris Gilang Susanto**

## 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.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Kualitas Pelayanan .....	7
B. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
C. Kepuasan Konsumen.....	9
D. Penelitian Terdahulu .....	10
E. Kerangka Pemikiran .....	12

	F. Hipotesis .....	13
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	15
	A. Metode Penelitian .....	15
	1. Sumber Data .....	15
	2. Populasi dan Sampel .....	15
	3. Teknik Pengumpulan Data.....	16
	B. Teknik Analisa Data .....	17
	1. Uji Instrumen.....	17
	2. Uji Asumsi Klasik .....	19
	3. Analisa regresi berganda .....	21
	4. Uji t.....	21
	5. Uji F (Uji Ketepatan Model).....	23
	6. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	24
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	25
	A. Deskripsi Responden .....	25
	B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	27
	1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
	2. Uji Asumsi Klasik.....	31
	3. Uji Hipotesis .....	33
	a. Analisa Regresi Berganda .....	33
	b. Uji t .....	35
	c. Uji F .....	42
	d. Koefisien Determinasi.....	44

	C. Pembahasan .....	44
BAB V	PENUTUP .....	47
	A. Kesimpulan .....	47
	B. Keterbatasan Penelitian .....	48
	C. Saran .....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Umur .....	25
Tabel IV.2	Karakteristik Jenis Kelamin.....	26
Tabel IV.3	Karakteristik Pekerjaan.....	26
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	27
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	28
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	28
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> .....	29
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> .....	29
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan konsumen .....	30
Tabel IV.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel IV.11	Hasil Uji Normalitas .....	31
Tabel IV.12	Hasil Uji Multikolinearitas .....	32
Tabel IV.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	13
------------------------------------	----