

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
MAKANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RESTORAN RALANA SOLO**



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:

ANINDITA KURNIASARI

B 100 110 348

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN RALANA SOLO

Yang disusun oleh:

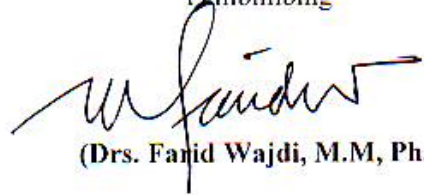
ANINDITA KURNIASARI

B 100 110 348

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2015

Pembimbing



(Drs. Farid Wajdi, M.M, Ph.D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ANINDITA KURNIASARI**
NIRM : **11.6.106.02016.500348**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS MAKANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI RESTORAN RALANA SOLO**

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 2015**

Yang membuat pernyataan,

ANINDITA KURNIASARI

MOTTO

Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu

(QS Al Baqarah: 185)

*maka berteguh hatilah kamu dan sebutlah (nama) Allah sebanyak -
banyaknya agar kamu beruntung.*

(QS. Al Anfal: 45)

*Hidup dijalani dengan senyuman sesukar apapun hidup pasti ada
kebahagiaan entah kapan datangnya, tapi jangan cuma berdiam diri
menunggu kebahagiaan. Bekerja, belajar dan berdoa maka bahagia itu akan
datang.*

(Anindita Kurniasari)

*Belajar bukan sekedar menjejalkan ilmu ke otak tapi bagaimana ilmu itu
diterapkan dan dalam praktek.*

(Bob Sadino)

*Dadi menungso kuwi kudu duweni tujuan urip, ojo mung urip gacok urip tok
tanpo duweni tujuan. Mengko ndak dadine ora becik.*

(Bapak)

*Nduk dadio wong sing lembah manah lan ojo pamrih, dadio awakmu dewe ojo
nganti dadi koyo wong liyo. Akeh donggo marang Allah lan usaha sing gede
ben opo sing dadi karepmu bakal terwujud.*

(IBU)

*Ketika gagal mencapai yang kita harapkan, hidupkan optimisme dan akan
ada jalan lain yang indah yang di persiapkan untuk kita.*

(Merry Riana)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini special untuk:

- *Allah SWT yang memberikan kehidupan dan selalu memberikan rahmad, hidayah, serta barokah-Nya kepada hamba – hamba Nya. Sehingga terselesainya dan terwujudnya semua urusan hamba Nya.*
- *Rosululloh SAW semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, yang menjadi tuntunan umatnya.*
- *Ibu dan Bapak tercinta yang memberikan cinta yang tulus dan suci, kasih sayang yang tiada tara, pengorbanan yang begitu besarnya, dukungan dan doa yang tak pernah berhenti kepada anak – anaknya. Semoga keringat yang mengucur untuk menghidupiku dan doa yang selalu dipanjatkan untuk keluarga di ridhoi Allah dan di balas dengan keindahan dunia akhirat.*
- *Kakak dan adek tersayang yang selalu menyayangiku dan peduli serta selalu menghiburku kalian semua sodara terbaikku.*
- *Dosen – dosen FEB UMS tercinta yang memberikan bekal ilmu yang berguna dalam proses belajarku selama kuliah disini.*
- *Sahabat-sahabatku sekalian..*

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel *kualitas pelayanan* (X_1), *kualitas makanan* (X_2), *harga* (X_3) dan *promosi* (X_4) terhadap *kepuasan pelanggan* (Y) pada restoran Ralana Solo. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan perusahaan sebagai tolok ukur kinerja perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan bagi masyarakat umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi yang kemudian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam setiap menjalankan atau mengembangkan bisnisnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* atau jenis *purposive sampling*, sehingga sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dengan kuisioner dimana penelitian dilakukan di restoran Ralana Solo dan pada pengunjung yang pernah datang minimal satu kali. Data dan sumber data yang dipakai dalam penelitian adalah data primer. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang sebelumnya telah dilakukan uji instrument, uji asumsi klasik dan uji hipotesa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga dan promosi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) memiliki nilai *adjusted Rsquare* sebesar 0,667 sehingga kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga dan promosi sebesar 66,7% dan sisanya 33,3% dijelaskan dalam variabel lain.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga, promosi dan kepuasan pelanggan*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN. KUALITAS MAKANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN RALANA SOLO”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Study Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Bapak Drs. Farid Wajdi, M.M. Ph.D., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan dan meluangkan waktu kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.

4. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah tulus memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak membantu aktivitas saya selama masa study.
7. Ibu dan Bapak yang menyayangi penulis sejak dalam kandungan sampai sekarang dengan cinta yang begitu besar dan selalu menyelipkan nama penulis dalam setiap doa – doa yang dipanjatkan. Yang memberikan banyak motivasi, inspirasi, kebahagiaan, saran dan meluangkan banyak waktu untuk menenangkan serta mendengarkan keluhan dari penulis dan tidak hanya itu dukungan materil dan non materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini. Terimakasih untuk setiap tetesan keringat untuk menghidupiku yang sampai kapanpun aku tidak akan bisa membalasnya. Peluk cium penuh cinta dari anakmu.
8. Mas Taufiq, mbak Dewi, adek Risma, adek Citra, dan adek ponakan Devi selaku saudara kandung dan keluarga penulis yang telah memberikan banyak motivasi, hiburan dan kebahagiaan kepada penulis walau terkadang menjengkelkan tapi kita kompak.

9. Kakek dan Nenek yang selalu memberikan cinta, motivasi dan doa kepada penulis.
10. Ivana Kusuma Sari sahabat penulis sejak SMA yang selalu memberikan motivasi, saran dan menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi. Serta menjadi patner dalam berbagai hal dan mendengarkan curahan hati penulis. Selalu menemani penulis dikala susah dan senang, yang sudah menjadi seperti keluarga bagi penulis. Salam persahabatan kita yang akan selalu kita jaga seterusnya sampai akhir nanti.
11. Seluruh jajaran anggota dan alumni WAMSINOMI yang menjadi keluarga kedua penulis yang mengajari penulis arti persahabatan, loyalitas, kerja keras, kekompakan dan berbagai pengalaman – pengalaman yang tak terlupakan. Serta memberikan motivasi dan berbagai bantuan kepada penulis.
12. Sinta Dwi Hapsari, Istiqomah Nuraini dan Nita Pratiwi S, yang telah menemani penulis selama di kampus dan di luar kampus, serta menjadi sahabat yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan saran dan menghibur penulis selama kuliah sampai saat ini.
13. Teman – teman kelas K yang menjadi teman seperjuangan sampai sekarang, terimakasih atas pertemanan yang kalian berikan, canda tawa di kelas, dan kekompokannya.
14. Debora Karina, Lely Pratiwi, Pradipta Mahadevi, dan Saskia Lutvia terimakasih atas saran, bantuan, dan selalu menghibur serta memberi banyak motivasi kepada penulis.

15. Restoran Ralana Solo dan adek Gusti Sekar Arum Ayuningtyas yang membantu dan memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di restoran Ralana sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman-teman angkatan 2011 yang telah memberikan sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
17. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila di antara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Februari 2015

Penulis

ANINDITA KURNIASARI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Definisi operasional	24
C. Data dan Sumber Data	27
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	27
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Metode Analisis Data	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Objek Penelitian	37
B. Karakteristik Responden	40
C. Analisis Data.....	43
D. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Keterbatasan Penelitian.....	63
C. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	43
Tabel4.5 Uji Validitas.....	44
Tabel4.6 Uji Reabilitas	46
Tabel4.7 Hasil Pengujian Normalitas	47
Tabel4.8 Hasil Pengujian Multikolinearitas Masing-masing Variabel	48
Tabel4.12 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Masing-masing Variabel.....	49
Tabel4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Logo Restoran Ralana	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Restoran Ralana.....	39