

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SPESIAL SAMBAL
(Studi Kasus Konsumen Pada Rumah Makan Spesial
Sambal di Jl. Blewah, Karangasem, Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

NANIK PRIYANA NINGSIH
NIM. B. 100110294

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
PADA RUMAH MAKAN SPESIAL SAMBAL(studi kasus Konsumen Pada
Rumah Makan Spesial Sambal di Jl.Blewah, Karangasem, Surakarta)**

Yang ditulis oleh:

NANIK PRIYANA NINGSIH

B 100110294

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima:

Surakarta, Januari 2015

Pembimbing



(Drs.Sujadi, M.M)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :NANIK PRIYANA NINGSIH

NIRM :B100110294

Jurusan :MANAJEMEN

Judul Skripsi :FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SPESIAL SAMBAL
(Studi Kasus Konsumen Pada Rumah Makan Spesial Sambal
di Jl Blewah Karangasem 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 yang 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 dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Januari 2015

Yang membuat pernyataan


(NANIK PRIYANA NINGSIH)

MOTTO

“pahlawan bukanlah orang yang berani menetakkan pedangnya ke pundak lawan, tetapi pahlawan sebenarnya ialah orang yang sanggup menguasai dirinya dikala marah”

(Nabi Muhammad Saw)

“Cara untuk menjadi di masa depan adalah memulai sekarang. Jika memulai sekarang, tahun depan anda akan tahu banyak hal yang sekarang tidak diketahui, dan anda tak akan mengetahui masa depan jika anda menunggu-nunggu ”.

(William Feather)

“Dalam menjalani hidup kita harus berhati-hati. Berhati-hati yang berlebihan akan membuat orang lain sangsi dengan kemampuan kita. Menyesal karena kesalahan masa lalu adalah hal yang wajar. Penyesalan masa lalu jangan berlebihan. Penyesalan yang berlebihan akan menguras tenagamu. Jadikan kesalahan masa lalu sebagai alat untuk menghadapi masa depan ”.

“Always be yourself and never be anyone else even if they look better than you ”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan sebagai ungkapan rasa rasa terimakasih yang tak terhingga kepada:

- Alloh SWT,atas rahmat dan izin-NYA,saya dapat menyusun skripsi ini.
- Rosulullah SAW,sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada beliau,keluarga beserta para sahabat dan pengikutnya.
- Ibu saya Purwati, sebagai baktiku kepada beliau yang berjuang untuk saya, tak ada hentinya beliau mendoakan saya dan segala kasih sayangnnya yang telah diberikan kepada saya.
- Bapak saya Kasidi, sebagai baktiku kepada beliau yang berjuang untuk saya, tak ada hentinya beliau mendoakan saya dan segala kasih sayangnnya yang telah diberikan kepada saya. Terimakasih.
- Adik saya Ninda nofitasai yang telah mendokan dan member semangat kepada saya. Terimakasih
- My Sweet Heart "Mukhtar hidayatulloh" Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku.
- For My Best Friends Asti, Astria, Adelia, Ani, Susi, Dita, Tiyas, Della, Atin, Siti, Santi, Rita dan teman lain maaf yg belum disebut. Terima kasih atas bantuan, doa, nasihat, hiburan, ejekan, dan semangat yang kalian berikan selama aku kuliah.
- Dosen Pembimbing Tugas Akhirku Bapak Drs.Sujadi,MM Terimakasih banyak atas nasihat, bantuan dan bimbingannya.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Rumah Makan Spesial Sambal Jalan Blewah Karangasem Surakarta, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Spesial Sambal baik secara individu dan bersama-sama. Populasi yang datang di Rumah Makan Spesial Sambal sebanyak kira-kira 100 per minggu, dengan sampel berjumlah 50 responden dengan pertimbangan populasi penelitian yang berjumlah banyak dan mudah ditemui.

Alat analisis yang digunakan uji instrumen data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas), analisis data (Analisis regresi linear berganda, Uji t, Uji -F dan Uji koefisien determinasi (R^2))

Berdasarkan hasil analisis data dapat diperoleh hasil bahwa analisis regresi linier berganda: $Y = 2,840 + 0,210 X1 + 0,162X2 + 0,198 X3 + 0,190X4 + e$. yang menunjukkan variabel Kualitas produk (X1), variabel harga (X2), variabel kualitas pelayanan (X3) dan variabel emosi (X4) dianggap konstan maka kepuasan konsumen akan positif dan signifikan. Berdasarkan uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 24,225, angka tersebut berarti Fhitung lebih besar daripada Ftabel sehingga keputusannya menolak H_0 . Dengan demikian secara simultan variabel Kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan emosi signifikan mempengaruhi kepuasan Kepuasan konsumen. Ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan emosi terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uji t diperoleh bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen secara individu. Faktor kualitas produk Rumah Makan Spesial Sambal mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan faktor harga merupakan penentuan nilai suatu produk di benak konsumen yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh produk Rumah Makan Spesial Sambal. Faktor kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Makan Spesial Sambal mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor emosi menentukan kepuasan konsumen, perilaku manusia sangat ditentukan oleh emosi yang melingkupinya dan perilaku manusia cenderung untuk menyerap adat kebiasaannya.

Kata kunci : *kepuasan konsumen, kualitas produk, harga*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SPESIAL SAMBAL(studi kasus Konsumen Pada Rumah Makan Spesial Sambal di Jl.Blewah, Karangasem, Surakarta)”**.

Dalam penulisan ini, penulis mengalami banyak rintangan dan permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun berkat bimbingan, bantuan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Serta pihak yang tidak henti-hentinya memberikan semangat. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton.A Setyawan, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Sujadi, M.M selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Basworo Diby SE, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingannya kepada penulis, selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah member bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan Ibu terima kasih selaku orang tua saya, terimakasih untuk semua doa kasih sayang, semangat, materi dan perhatian yang diberikan tanpa lelah dan ikhlas.
7. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen angkatan 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta. Yang banyak memberi dorongan dan semangat selama ini.
8. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, bantuan dari semuanya sungguh berarti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki. Untuk saran dan trik yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT membimbing dan menyertai langkah kita. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Januari 2015

Penulis

(Nanik Priyana Ningsih)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAM PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penelitian Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kepuasan Konsumen.....	10
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsume..	11
1. Kualitas Produk.....	11
2. Harga.....	12
3. Kualitas Pelayanan.....	13
4. Faktor Emosi.....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	16
D. Penelitian Terdahulu.....	17
E. Hipotesis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian.....	20

	B. Populasi, Sempel dan teknik pengambilan sampel.....	20
	C. Data dan Sumber Data.....	22
	D. Metode Pengumpulan Data.....	23
	1. Observasi.....	23
	2. Kuesioner.....	23
	3. Dokumentasi.....	25
	4. Studi Pustaka.....	25
	E. Definisi Operasi Dan Pengukuran.....	25
	1. Kepuasan Konsumen.....	25
	2. Kualitas Produk.....	25
	3. Harga.....	26
	4. Kualitas Pelayanan.....	26
	5. Faktor Emosi.....	26
	F. Metode Analisis Data.....	27
	1. Uji Instrument.....	27
	2. Asumsi Klasik	28
	3. Analisis Data.....	29
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	34
	A. Deskripsi Data.....	34
	B. Analisis Data dan Pembahasan	37
	C. Pembahasan.....	53
BAB V	PENUTUP.....	56
	A. Kesimpulan.....	56
	B. Keterbatasan Penelitian.....	57
	C. Saran-Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden.....	34
Tabel 4.3	Karakteristik Kunjungan Responden.....	35
Tabel 4.4	Karakteristik Penghasilan Responden.....	35
Tabel 4.5	Karakteristik Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.6	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kualitas Produk (X_1).....	38
Tabel 4.7	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Harga(X_2).....	38
Tabel 4.8	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	39
Tabel 4.9	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Emosi (X_4)...	39
Tabel 4.10	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	40
Tabel 4.11	Hasil Reabilitas.....	41
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Normalitas Masing-masing Variabel.....	42
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.14	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	43
Tabel 4.15	Rekapitulasi Regresi Berganda.....	45
Tabel 4.16	Uji t.....	46
Tabel 4.17	Uji F.....	51
Tabel 4.18	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	16
------------------------------------	----