

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN SIAP SAJI KFC
(Studi Pada KFC Solo Square)**



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 :

ADHIENG ANGGA ADITAMA
NIM. B 100 100 269

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN SIAP SAJI KFC (Studi Pada KFC
Solo Square)**

Yang ditulis oleh :

Nama : ADHIENG ANGGA ADITAMA

NIM : B. 100 100 269

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Juni 2015

Pembimbing



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

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi




(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 : **ADHIENG ANGGA ADITAMA**
NIRM : **10.6.106.02016.500269**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RESTORAN SIAP SAJI KFC
(Studi Pada KFC Solo Square)**

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, Juni 2015

Yang Membuat Pernyataan,

Adhieng Angga Aditama

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah kami berharap.

(Q.S. Asy-Syarah : 6 - 8)

Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok.

(Imam Al Ghozali)

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

(HR, Muslim)

Orang-orang cerdas adalah orang yang pekerja keras.

(Bimo Setiawan Almachzumi)

PERSEMBAHAN

Karya ini Kupersembahkan teruntuk :

- **Bapak dan Ibu** tercinta dengan segala hormat dan batinku terima kasih atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan, keikhlasan yang tiada pernah lekang oleh waktu. Rangkaian tasbih dan dzikir dalam doa malam yang tidak putus.
- Teman-teman seperjuanganku yang telah menjadi sahabatku yang paling berkesan, dan mau membantu selama ini.
- Almamaterku tercinta, tempat dimana mengajariku belajar, berkenalan dengan teman-teman berjuang bersama-sama mencari ilmu untuk bekal di masa depan
- Seseorang yang kelak menjadi pendampingku.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah: mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran makanan cepat saji. Populasi penelitian yang diambil adalah konsumen yang pernah makan di KFC dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, sedangkan analisis yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). 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.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah hirobilalamin, puji syukur penulis panjatkan atas limpahan Rahmat dan berkah dari Allah SWT, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tanpa hambatan yang berarti. 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.

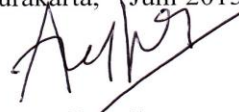
Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan sukarela memberikan dukungan, doa, kesempatan, bantuan pemikiran tenaga dan fasilitas sehingga penelitian ini berjalan sebagaimana mestinya. Rasa terima kasih ini penulis sampaikan :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Setiawan, M.Si, selaku Kajur Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Wiyadi, MM selaku Pembimbing Akademi yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan saran selama aku kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Edy Purwo Saputro, SE, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan saran selama aku kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf karyawan FEB. UMS yang telah banyak memberi bantuannya.
6. Ibu dan Bapak yang tercinta terima kasih atas kasih sayangnya yang tulus, tiada kuasa kiranya ananda membalasnya.
7. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seangkatan terima kasih atas keceriaan dan kebahagiaan selama menuntut ilmu di UMS

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini. Namun tak ada gading yang tak retak, maka saran yang konstruktif senantiasa penulis nantikan. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surakarta, Juni 2015



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
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	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Kualitas Pelayanan.....	6
2. Kepuasan Pelanggan.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	7
C. Kerangka pemikiran	11
D. Hipotesis	11

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	13
A.	Metode Penelitian.....	13
1.	Sumber Data.....	13
2.	Populasi dan Sampel	13
3.	Teknik Pengumpulan Data.....	14
B.	Teknik Analisa Data	15
1.	Uji Instrumen	15
2.	Uji Asumsi Klasik.....	17
3.	Analisa Regresi Berganda.....	19
4.	Uji t	19
5.	Uji F (Uji Ketepatan Model).....	21
6.	Koefisien determinasi (R^2)	22
BAB IV	ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	24
A.	Deskripsi Responden	24
B.	Pengujian Instrumen Penelitian	26
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
2.	Uji Asumsi Klasik	28
3.	Uji Hipotesis	30
BAB V.	PENUTUP.....	43
A.	Kesimpulan	43
B.	Saran-saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Karakteristik Umur.....	24
Tabel IV.2 Karakteristik Jenis Kelamin	25
Tabel IV.3 Karakteristik Pekerjaan	25
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	26
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas.....	28
Tabel IV.7. Hasil Uji Multikolinearitas	29
Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	30
Tabel IV.9 Hasil Uji t test.....	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	11