

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Warung Spesial Sambal Cabang UMS)**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

RIKI HADI SUPRAPTO

B 100 110 268

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Warung Spesial Sambal Cabang UMS)

Yang ditulis oleh:


RIKI HADI SUPRAPTO

B 100 110 268

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 24 Juli 2015


Pembimbing


Basworo Diby, SE, M.Si.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammad Surakarta


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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RIKI HADI SUPRAPTO
NIRM : 11.6.106.02016.500268
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada
Warung Makan Spesial Sambal Cabang UMS)

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 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, 24 Juli 2015



buat pernyataan,

(RIKI HADI SUPRAPTO)

MOTTO

Tidak ada orang yang tersesat di jalan yang lurus”

“Mulai dari diri sendiri, mulai dari yang kecil, mulai dari sekarang”

“Orang yang terkuat bukan mereka yang selalu menang, melainkan mereka yang tetap tegar ketika mereka terjatuh”

“Lakukan yang terbaik yang bisa anda lakukan dengan segenap kemampuan, dengan cara apa pun, di mana pun, kapan pun, kepada siapa pun, sampai anda tidak mampu lagi melalukannya”

“Dalam perjalanan kehidupan kita belajar tentang diri sendiri, dan menyadari bahwa penyesalan tidak seharusnya ada, hanya penghargaan abadi atas pilihan-pilihan kehidupan yang telah kita buat sendiri”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur teramat besar kepada Allah SWT atas nikmat

dan karuniaNya

Kupersembahkan karya ini untuk:

Ibuku tercinta

Seorang wanita yang dengan ikhlas melahirkanku kedunia ini

serta kasih sayangnya yang tak pernah putus ditelan masa

Ayahku

Seorang lelaki yang sangat kuhormati

dengan sepenuh jiwa dan raga memperjuangkan kelangsungan hidup keluarga

Keluarga Besarku

Yang tiada henti-hentinya mendoakan aku dan menantikan keberhasilanku ;

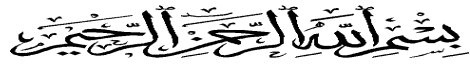
Seorang wanita Sholekhah

yang kelak akan berdiri di belakanku sebagai makmum dan aku harap itu

adalah kamu (Bied)

Serta almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul: “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Warung Makan Spesial Sambal Cabang UMS)” ini dapat terselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Triyono, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Baswaro Dibyo, SE, M.Si., selaku Pembimbing Utama yang telah dengan ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen FE UMS yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Pimpinan dan Staf Karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin dan membantu penulis mengumpulkan data–data penelitian.
6. Pimpinan Warung Makan Spesial Sambal cabang UMS yang telah memberikan perijinan dan membantu memberikan data-data penelitian
7. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu..

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAN PENELITIAN.....	7
E. SISTEMATIKA PENULISAN.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. TINJAUAN TEORI.....	10
B. KERANGKA PEMIKIRAN.....	20
C. PENELITIAN TERDAHULU.....	21
D. HIPOTESIS.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN.....	25
B. DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL.....	26
C. DATA DAN SUMBER DATA.....	28
D. METODE PENGUMPULAN DATA.....	29
E. DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. SEJARAH SINGKAT.....	41
B. PENGUJIAN DAN ANALISIS DATA.....	49
C. PEMBAHASAN.....	67

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	71
B. SARAN.....	73

DAFTAR PUSTAKA	74
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1	Usia Responden.....	50
4.2	Jenis Kelamin	51
4.3	Tingkat Pendidikan	51
4.4	Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket.....	52
4.5	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Angket	54
4.6	Hasil Uji Normalitas Data	55
4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	55
4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
4.9	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	57

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran.....	21
4.1	Struktur Organisasi Restoran Warung Makan Spesial Sambal Cabang UMS	45

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian
2. Data Hasil Penelitian
3. Uji Validitas Angket
4. Uji Reliabilitas Angket
5. Uji Normalitas
6. Uji Heterokedastisitas
7. Hasil Regresi

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Makan Spesial Sambal Cabang UMS. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan-pelanggan Warung Makan Spesial Sambal Cabang UMS. Jumlah pelanggan yang dijadikan responden adalah sebanyak 100 orang responden yang diambil dari pelanggan yang datang ke Warung Makan Spesial Sambal Cabang UMS. Metode penelitian menggunakan analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil analisis regresi berganda dengan persamaan sbb: $Y = -2,076 + 0,265 X_1 + 0,213 X_2 + 0,171 X_3 + 0,235 X_4 + 0,610 X_5$. Hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel *responsiveness* merupakan variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} variabel *responsiveness* (7,243), lebih tinggi dari t_{hitung} variabel lainnya *tangibles* (3,970), *assurance* (3,107), *emphaty* (3,050) dan *reliability* (2,512). Hal ini berarti jika *responsiveness* dalam memberikan pelayanan menyebabkan konsumen merasa puas. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) memperoleh nilai R^2 sebesar = 0,772, artinya 77,2% dari variasi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *responsiveness*, sedangkan 22,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil uji F memperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($63,661 > 2,29$) pada taraf signifikansi 5%. Artinya berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *responsiveness*, secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness* secara bersama-sama maupun secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Warung Makan Spesial Sambal Cabang UMS.

Kata kunci: *kepuasan konsumen, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence know the quality of service to customer satisfaction in Public Eating Branch Special Sambal UMS. The study was conducted by distributing questionnaires to customers Public Eating Branch Special Sambal UMS. The number of customers who seek respondents were 100 respondents drawn from the customers who come to the Public Eating Branch Special Sambal UMS. The research method using multiple regression analysis.

Based on the survey results revealed that the results of multiple regression analysis with the following equation: $Y = -2,076 + 0,265 X_1 + 0,213 X_2 + 0,171 X_3 + 0,235 X_4 + 0,610 X_5$. T test results showed that variable responsiveness is the variable that gives a dominant influence on consumer satisfaction. It can be seen from the t-hitung variable responsiveness (7.243), higher than other variables tcount tangibles (3.970), assurance (3.107), empathy (3,050) and reliability (2.512). This means that if responsiveness in providing services cause consumers to feel satisfied. The result of the coefficient of determination (R^2) obtained a value of $R^2 = 0.772$, meaning that 77.2% of the variation is influenced by tangible customer satisfaction, reliability, assurance, empathy and responsiveness, while the remaining 22.8% is influenced by other variables not examined. F test results received grades of $F > F_{tabel}$ ($63.661 > 2.29$) at the 5% significance level. This means that means there is significant influence from tangible, reliability, assurance, empathy and responsiveness, together on customer satisfaction. It concluded that tangible, reliability, assurance, empathy, and responsiveness together or partially positive effect on customer satisfaction in Public Eating Branch Special Sambal UMS.

Keywords: customer satisfaction, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy