

**PENGARUH DIMENSI PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PIZZA HUT BASUKI RAHMAT SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen**



Oleh:

BRYAN YANUARDISTYA RAMADHAN
NPM: 17420053

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **BRYAN YANUARDISTYA RAMADHAN**

NPM : **17420053**

Alamat : **KUPANG SEGUNTING GG 6 NO 24 C**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Fakultas : **EKONOMI DAN BISNIS**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Dimensi Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya.”** adalah benar – benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan


SEPAKULUP
20
METERAI
TEMPEL
7A5D9AJX993287253

(Bryan Yanuardistya Ramadhan)

NPM : 17420053

SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PIZZA HUT BASUKI RAHMAT SURABAYA**

Diajukan oleh:

BRYAN YANUARDISTYA RAMADHAN

NPM : 17420053

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIBING


LESTARI, SE., MM

Tanggal, **01-07-2022**

KETUA PROGRAM STUDI


Dr. KRISTININGSIH, SE., M.Si

Tanggal, **29-07-2022**

SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PIZZA HUT BASUKI RAHMAT SURABAYA**

Diajukan Oleh :

Bryan Yanuardistya Ramadhan

NPM: 17420053

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



Lestari, SE., MM

Ketua Tim Penguji



Diah Juliandrastuti, SE., M.Ak.

Anggota Tim Penguji



Maqbulla Arochman, SE., M.Ak

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal.....24-07-2022.....



**Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si
Ketua Program Studi**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan kuasa-Nya sehingga Penulis diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Dimensi Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya**”, dalam Rangka memenuhi persyaratan mencapai gelar serjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dorongan, dan bimbingan yang ditunjukkan kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada Yth :

1. Bapak Prof Dr. H Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. HTH-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., MAK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Bapak Bambang Setyadarma, SE.,M.Ak, selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
5. Bapak Lestari, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan sangat baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah membantu menyampaikan informasi kepada penulis.
8. Untuk yang paling istimewa kepada Mama dan Papa, yang selalu mendukung saya. Terima kasih untuk segala doa, kasih sayang, cinta, dan nasehat yang telah diberikan kepada saya.
9. Teman, sahabat, serta semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu, terimakasih yang telah memberikan dukungan, serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Surabaya, 10 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Skripsi	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Definisi Pemasaran	8
2.1.2 Konsep Penjualan dan Pemasaran	8
2.1.3 Definisi Jasa	9
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.5 Perilaku Konsumen	21
2.1.6 Kepuasan	22
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan	22
2.1.6.2 Kepuasan konsumen	23
2.1.6.3 Pengukuran Kepuasan	24

2.1.6.4	Atribut/ Indikator Pembentuk Kepuasan	25
2.1.6.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.2	Penelitian Sebelumnya	26
2.3	Hipotesis dan Model Analisis	28
2.3.1	Hipotesis	28
2.3.2	Model Analisis	28
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1	Pendekatan Penelitian	30
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel	30
3.3	Identifikasi Variabel	31
3.4	Definisi Operasional Variabel	32
3.5	Jenis dan Sumber Data	35
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	36
3.7	Teknik Analisis Data	36
3.7.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas	36
3.7.2	Analisa Regresi Linier Berganda	37
3.7.3	Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	38
3.7.4	Uji Hipotesa	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	42
4.1.1	Sejarah Pizza Hut	42
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	43
4.2.1	Deskripsi Identitas Responden	43
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.2.2.1	Deskripsi Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X1)	46
4.2.2.2	Deskripsi Variabel Jaminan (<i>assurance</i>) (X2) ...	47
4.2.2.3	Deskripsi Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X3)	48

4.2.2.4	Deskripsi Variabel Empati (Empathy) (X4)	49
4.2.2.5	Deskripsi Variabel Keandalan (Reliability) (X5)	50
4.2.2.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	51
4.3	Hasil Analisis Statistik.....	53
4.3.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	53
4.3.1.1	Hasil Pengujian Validitas	53
4.3.1.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	56
4.3.2	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	57
4.3.3	Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	60
4.3.4	Hasil Pengujian Hipotesis	61
4.3.4.1	Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	61
4.3.4.2	Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t)	63
4.4	Pembahasan	68
4.4.1	Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.4.2	Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.4.3	Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.4.4	Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.4.5	Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Simpulan	73
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN - LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	26
Tabel 4.1 Data Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Data Identitas Responden Mengenai Usia	44
Tabel 4.3 Data Identitas Responden Mengenai Pendidikan	44
Tabel 4.4 Data Identitas Responden Mengenai Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Kategori Mean Masing-masing Variabel	46
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) (X1)	47
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel Jaminan (<i>assurance</i>) (X2)	48
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X3)	49
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Variabel Empati (<i>Empathy</i>) (X4)	50
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X5)	51
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan pelanggan (Y)	52
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X1)	53
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X2).....	54
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X3) ..	54
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validitas Variabel Empati (<i>Empathy</i>) (X4)	55
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X5)..	55
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.21 Hasil Analisis Uji F	61
Tabel 4.22 Hasil Analisis Uji t	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model of Consumer Behavior	22
Gambar 2.2	Model Analisis	29
Gambar 3.1	Kurva Distribusi F	40
Gambar 3.2	Kurva Distribusi t	41
Gambar 4.1	Kurva Distribusi Uji F	62
Gambar 4.2	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	64
Gambar 4.3	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	65
Gambar 4.4	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Gambar 4.5	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	67
Gambar 4.6	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) (X5) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penleitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 Output Data SPSS
- Lampiran 4 Tabel F, t, R

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan pada Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 60 orang. Teknik analisis menggunakan analisa regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan “daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya.

Kata Kunci : Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Kehandalan (*Reliability*) Dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACTION

The purpose of this study was to examine the effect of responsiveness, assurance, physical evidence (tangibles), empathy (empathy), reliability (reliability) simultaneously and partially on customer satisfaction at Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya. The independent variables in this study are responsiveness, assurance, physical evidence (tangibles), empathy (empathy), reliability (reliability). While the dependent variable is customer satisfaction at Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya. In this study, the determination of the sample was carried out by purposive sampling method. The sample used was 60 people. The analysis technique uses multiple linear regression analysis. Before testing the hypothesis, the reliability and validity were tested. The result is that all variables are valid and reliable, the results of the F test show $F_{count} > F_{table}$ with a significance of 0.000. Thus the first hypothesis states “responsiveness, assurance, physical evidence (tangibles), empathy (empathy), reliability (reliability) simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya can be supported. The results of the t test show each variable with a significance less than 0.05. Thus the second hypothesis which states “responsiveness, assurance, tangibles, empathy, reliability partially has a significant effect on customer satisfaction at Pizza Hut Basuki Rahmat Surabaya.

Keywords: *Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, Reliability and Customer Satisfaction*

