

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BU RUDY DI
DHARMAHUSADA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

MOHAMAD SUBEKTI

NPM : 13420192

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2019**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohamad Subekti

NPM : 13420192

Alamat : Jl. Kalibutih Timur gang 5 no.15 Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BU RUDY DI DHARMAHUSADA SURABAYA** Penelitian ini tidak terdapat karya orang lain melainkan skripsi ini adalah hasil penelitian sendiri kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Desember 2018
Yang membuat pernyataan,



Mohamad Subekti
NPM: 13420192

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BU RUDY DI
DHARMAHUSADA SURABAYA**

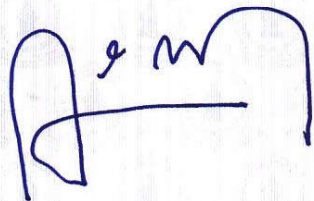
Diajukan Oleh:

MOHAMAD SUBEKTI

NPM : 13420192

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

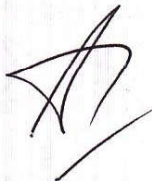
DOSEN PEMBIMBING



Drs. Ec. GIMANTO GUNAWAN.,MM.,M.Ak

Tanggal, 17 Januari 2019

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE.,MSi

Tanggal, 17 Januari 2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BU RUDY DI
DHARMAHUSADA SURABAYA**

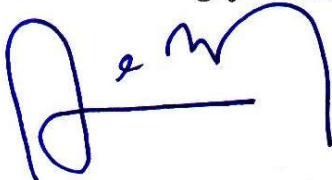
Diajukan Oleh :

MOHAMAD SUBEKTI

NPM : 13420192

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



Drs. Ec. Gimanto G, MM., M.Ak

Anggota Tim Penguji I



Givana SE

Anggota Tim Penguji II



Maqbula Arochman, SE., M.Ak

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal 17 Januari 2019**



**Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.
Ketua Program Studi**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BU RUDY DI DHARMAHUSADA SURABAYA”** dengan tepat waktu sesuai harapan. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang memberikan bantuan dan dukungan selama pengerjaan skripsi sampai selesai. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp.THT-KL(K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Drs. Ec. Imam Karyadi, MM.,Ak.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Dr. Siti Djamilah, SE.,MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Drs. Ec.Sugeng Widodo., M,Ak selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan pengarahan dalam setiap perwalian.
5. Drs. Ec. Gimanto Gunawan.,MM.,M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu meluangkan waktu dan kesabarannya dalam

membimbing serta memberikan petunjuk dan arahan hingga terselesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen, serta staf Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi saya selama ini untuk bisa menyelesaikan pendidikan ini hingga mendapatkan gelar sarjanamanajemen dengan baik.
8. Terimakasih untuk Yuyun Andriani atas doa dan dukungan dan motivasi selama pengerjaan skripsi ini berlangsung.
9. Terimakasih untuk teman-teman yaitu Lino, Arif, Samsul, Ria Rahayu yang selalu memberikan semangat dan motivasi, untuk Siti yang memberikan bantuan dan bersedia meluangkan waktunya untuk membantu.,
10. Terimakasih untuk teman-teman Program Manajemen Kelas K yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 17 Januari 2019

Mohamad Subekti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Konsep Pemasaran	9
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	11
2.1.5 Jasa.....	13
2.1.5.1. Pengertian Jasa	13
2.1.5.2 Klasifikasi Jasa	13
2.1.5.3 Karakteristik Jasa	15
2.1.6 Kualitas Layanan.....	16
2.1.6.1 Pengertian Kualitas Layanan	16

2.1.6.2	Kriteria Kualitas Jasa	17
2.1.6.3	Dimensi Kualitas Layanan	18
2.1.6.4	Pengukuran Kualitas Layanan	20
2.1.6.5	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	24
2.1.7	Kepuasan Pelanggan	29
2.1.7.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.1.7.2	Elemen Program Kepuasan Pelanggan	30
2.1.7.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	31
2.1.8	Hubungan Dimensi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	33
2.2	Penelitian Sebelumnya	34
2.3	Hipotesa dan Model Analisa	35
2.3.1	Hipotesa	35
2.3.2	Model Analisis	36
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian	37
3.2	Populasi dan Sampel	37
3.2.1	Populasi	37
3.2.2	Sampel	37
3.3	Identifikasi Variabel	38
3.4	Definisi operasional	39
3.5	Jenis dan Sumber Data	42
3.5.1	Jenis data	42
3.5.2	Sumber data	43
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	43
3.7	Teknik Analisis	43
3.7.1	Uji Instrumen	43
3.7.2	Analisa Data	44
3.7.3	Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah makan Bu Rudy Surabaya	49

4.1.2	Visi dan Misi Rumah makan Bu Rudy Surabaya	50
4.2.	Deskripsi Obyek Penelitian	50
4.3	Deskripsi Identitas Responden	50
4.4.	Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian	52
4.5.	Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.5.1	Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X_1)	53
4.5.2	Tanggapan Responden Tentang Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_2)....	53
4.5.3	Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_3).....	54
4.5.4.	Tanggapan Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_4).....	55
4.5.5.	Tanggapan Responden Tentang Empati (<i>Empathy</i>) (X_5).....	56
4.5.6.	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.6.	Hasil Analisis Data	56
4.6.1	Hasil Pengujian Validitas	56
4.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	58
4.7.	Hasil Analisa Data	59
4.7.1.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
4.7.2	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	61
4.8	Uji Hipotesis	62
4.8.1	Hasil Pengujian Hipotesis 1	62
4.8.2	Hasil Pengujian Secara 2.....	63
4.8.3	Hasil Pengujian Hipotesis 3	68
4.9	Pembahasan.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	72
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Identitas Responden.....	51
Tabel 4.2	Kategori Penilaian	52
Tabel 4.3	Jawaban Responden Tentang Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X_1)	53
Tabel 4.4	Jawaban Responden Tentang Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_2).....	53
Tabel 4.5	Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_3).....	54
Tabel 4.6	Jawaban Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_4).....	55
Tabel 4.7	Jawaban Responden Tentang Empati (<i>Empathy</i>) (X_5).....	55
Tabel 4.8	Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas	58
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	61
Tabel 4.12	Hasil Analisis Uji F.....	62
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji t.....	64
Tabel 4.14	Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1. Model Konseptual Servqual	20
Gambar	2.2. Model Analisis	36
Gambar	3.1 Kurva Distribusi F.....	47
Gambar	3.2 Kurva Distribusi t.....	48
Gambar	4.1 Kurva Distribusi Uji F.....	63
Gambar	4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
Gambar	4.3 Kurva Distribusi Uji t Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
Gambar	4.4 Kurva Distribusi Uji t Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
Gambar	4.5 Kurva Distribusi Uji t Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Gambar	4.6 Kurva Distribusi Uji t Empati (<i>Empathy</i>) (X_5) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Input Data
Lampiran 3	Output Data SPSS

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap** kepuasan konsumen rumah makan Bu Rudy di Dharmahusada Surabaya. Dan untuk mengetahui variabel mana yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut. Data yang digunakan adalah data primer seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang membeli dan berkunjung di Rumah makan “Bu Rudy” di Dharmahusada Surabaya.. Sampel di ambil secara *purposive sampling* yaitu teknik pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan populasi yang sudah diketahui sebelumnya sebanyak 80 responden.

Uji Hipotesa dengan melakukan analisa regresi linier berganda, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = - 0,926 + 0,115 X_1 + 0,095 X_2 + 0,117 X_3 + 0,267 X_4 + 0,120 X_5$$

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kualitas layanan yang meliputi : bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen rumah makan Bu Rudy di Dharmahusada Surabaya. Hal ini didukung dari hasil regresi menghasilkan nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,755 yang berarti ada keterikatan erat antara kualitas layanan yang meliputi : bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), dengan kepuasan konsumen rumah makan Bu Rudy di Dharmahusada Surabaya. Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi berganda adalah sebesar 0,570 yang berarti bahwa kepuasan konsumen rumah makan Bu Rudy di Dharmahusada Surabaya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang meliputi : bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) yaitu sebesar 57 %, sedangkan sisanya 43 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Mrs. Rudy's restaurant in Dharmahusada Surabaya. And to find out which variables most influence customer satisfaction. The data used are primary data such as the results of interviews or the results of filling out questionnaires. The population of this research is consumers who buy and visit "Bu Rudy's" restaurant in Dharmahusada Surabaya .. The sample was taken by purposive sampling, namely the technique of selecting a group of subjects based on characteristics or characteristics that are seen as having a close relationship with the population previously known as 80 respondents.

Hypothesis Test by conducting multiple linear regression analysis, with the equation as follows:

$$Y = - 0,926 + 0,115 X1 + 0,095 X2 + 0,117 X3 + 0,267 X4 + 0,120 X5$$

Based on the results of the study, both simultaneous and partial service quality variables which include: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy have an effect on the satisfaction of Miss Rudy's restaurant customers. in Dharmahusada Surabaya. This is supported by the regression results resulting in multiple correlation (R) value of 0.755 which means there is a close attachment between service quality which includes: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy (empathy), with the satisfaction of Mrs. Rudy's restaurant customers in Dharmahusada Surabaya. The regression results show that the coefficient of multiple determination is 0.570 which means that the satisfaction of Bu Rudy's restaurant in Dharmahusada Surabaya is influenced by the quality of services that include: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy (empathy) which is equal to 57%, while the remaining 43% is influenced by other factors outside of this study.

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