

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK H
SLAMET DI GKB GRESIK**

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



Diajukan Oleh:

DAVID ENANG PRADIKA

NPM : 13420247

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :DAVID ENANG PRADIKA

NPM :13420247

Alamat :Ds BANJAR AGUNG Kec BALONG PANGGANG GRESIK

Program Studi :MANAJEMEN

Fakultas :EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek H Slamet Di GKB Gresik” 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, 3 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



(DAVID ENANG PRADIKA)

NPM : 13420247

SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK H SLAMET DI GKB
GRESIK**

Diajukan Oleh :

DAVID ENANG PRADIKA

NPM : 13420247

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING

DJOJO DIHARDJO, SE.,MM.,M.Ak.

Tanggal, 19 - 01 - 2018

KETUA PROGRAM STUDI

Dr. SITI DJAMILAH, SE.,M.Si.

Tanggal, 19 - 01 - 2018

SKRIPSI

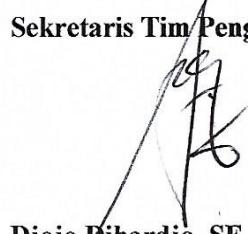
PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK H SLAMET DI GKB GRESIK

Diajukan Oleh :

David Enang Pradika
NPM : 13420247

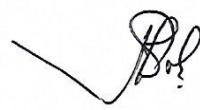
Susunan Dewan Pengaji

Sekretaris Tim Pengaji / Pembimbing



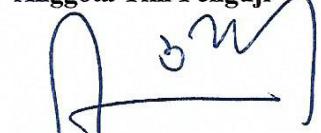
Djojo Dihardjo, SE., MM., M.Ak

Ketua Tim Pengaji



Maqbulla Arochman, SE., M.Ak

Anggota Tim Pengaji



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

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal 19 - 01 - 2018.....



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

KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Wiwik Herawti, SE, MM selaku dosen wali.
5. Bapak Djojo Dihardjo, SE, MM, M.Ak selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.

6. Ayah dan Ibu saya yang selama ini mendoakan saya agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang mereka yang selalu membangkitkan harapan si penulis, betapa aku inginkan mempersesembahkan yang terbaik atas semua perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depanku.
7. Keluargaku yang selalu memberi semangat dan mendoakan supaya cepat selesai dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Teman-temanku yang selama ini sudah mensuport dan mengingatkanku buat menyelesaikan atau mengerjakan skripsi ini.
9. Buat teman-temanku yang belum menempuh atau menyelesaikan skripsinya mudah-mudahan diberi kelancaran buat mengerjakan atau menyelesaikan skripsinya.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 3 Januari 2018

Penulis

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dimensi kualitas layanan yang meliputi: bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek H Slamet Di GKB Gresik. Variabel bebas dalam penelitian ini dimensi kualitas layanan yang meliputi: bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek H Slamet Di GKB Gresik. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 94 orang. 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 menyatakan “dimensi kualitas layanan yang meliputi: bukti fisik (*tangibles*), empati(*empathy*),keandalan(*reliability*),daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek H Slamet Di GKB Gresik” dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang yang menyatakan“dimensi kualitas layanan yang meliputi: bukti fisik (*tangibles*), empati(*empathy*),keandalan(*reliability*),daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan(*assurance*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek H Slamet Di GKB Gresik” dapat didukung kebenarannya.

Kata Kunci : bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepuasan pelanggan

ABSTRACTION

The purpose of this study is to examine the effect of service quality dimensions which include: physical evidence (tangibles), empathy (empathy), reliability (reliability), responsiveness and assurance (assurance) simultaneously and partially to customer satisfaction at Restaurant Bebek H Slamet At GKB Gresik. The independent variables in this study are service quality dimensions which include: physical evidence (tangibles), empathy (empathy), reliability, responsiveness and assurance. While the dependent variable is customer satisfaction at Restaurant Bebek H Slamet In GKB Gresik. In this research, the determination of the sample is done by non probability sampling method with purposive sampling procedure. The sample used is 94 people. Prior to hypothesis testing conducted reliability and validity test. The result is all valid and reliable variables, F test result shows $F_{count} > F_{table}$ with 0.000 significance. Thus the hypothesis which states "service quality dimension including: physical evidence (tangibles), empathy (empathy), reliability (reliability), responsiveness and assurance (simultaneously) have a significant effect on customer satisfaction at Restaurant Bebek H Slamet At GKB Gresik "can be supported truthfully. Result of t test show each variable with significance less than 0,05. Thus the hypothesis which states "dimension of service quality which include: physical evidence (tangibles), empathy (empathy), reliability (reliability), responsiveness and assurance (partial assurance) significant effect on customer satisfaction at Restaurant Bebek H Slamet At GKB Gresik "can be supported truthfully.

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

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 | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| ABSTRAKSI | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Sistematika Skripsi | 8 |
| BAB II TELAAH PUSAKA | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 10 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.1.1 | Pemasaran..... | 10 |
| 2.1.1.1 | Pengertian Pemasaran | 10 |
| 2.1.1.2 | Pengertian Manajemen Pemasaran | 10 |
| 2.1.1.3 | Konsep Pemasaran..... | 11 |
| 2.1.2 | Jasa..... | 11 |
| 2.1.2.1 | Pengertian Jasa | 11 |
| 2.1.2.2 | Karakteristik Jasa..... | 12 |
| 2.1.2.3 | Klasifikasi Jasa | 13 |
| 2.1.2.4 | Kualitas Pelayanan (Jasa) | 14 |
| 2.1.2.5 | Dimensi Kualitas Jasa / <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)..... | 15 |
| 2.1.2.6 | Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| 2.1.3 | Kepuasan Pelanggan..... | 21 |
| 2.1.3.1 | Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 21 |
| 2.1.3.2 | Faktor-Faktor Yang Dapat Memengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 21 |
| 2.1.3.3 | Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 2.1.3.4 | Indikator Kepuasan Pelanggan | 24 |

| | | |
|---|---|----|
| 2.1.4 | Hubungan Dimensi Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan | |
| | 24 | |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu | 25 |
| 2.3 | Hipotesis dan Model Analisis | 26 |
| 2.3.1 | Hipoteis | 26 |
| 2.3.2 | Model Analisis | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Pendekatan Penelitian..... | 29 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel..... | 29 |
| 3.2.1 | Populasi | 29 |
| 3.2.2 | Sampel | 29 |
| 3.3 | Identifikasi Variabel | 30 |
| 3.4 | Definisi operasional | 30 |
| 3.5 | Jenis dan Sumber Data | 34 |
| 3.6 | Prosedur Pengumpulan Data | 35 |
| 3.7 | Teknik Analisa..... | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Gambaran Umum | 41 |

| | | |
|---------|---|----|
| 4.2 | Visi dan Misi Perusahaan | 41 |
| 4.3 | Gambaran Umum Responden..... | 41 |
| 4.3.1 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 42 |
| 4.3.2 | Responden Berdasarkan Usia | 42 |
| 4.3.3 | Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 43 |
| 4.4 | Deskripsi Variabel | 44 |
| 4.4.1 | Deskripsi Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X ₁)..... | 45 |
| 4.4.2 | Deskripsi Variabel Empati (<i>Emphaty</i>) (X ₂)..... | 46 |
| 4.4.3 | Deskripsi Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X ₃)..... | 47 |
| 4.4.4 | Deskripsi Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X ₄) | 48 |
| 4.4.5 | Deskripsi Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X ₅)..... | 48 |
| 4.4.6 | Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 49 |
| 4.5 | Teknik Analisis Data | 50 |
| 4.5.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 50 |
| 4.5.1.1 | Uji Validitas..... | 50 |
| 4.5.1.2 | Uji Reliabilitas..... | 51 |
| 4.6 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 52 |

| | | |
|---------------------------------|---|----|
| 4.7 | Uji Hipotesis | 55 |
| 4.7.1 | Uji F | 55 |
| 4.7.2 | Uji t | 56 |
| 4.7.3 | Hasil Pengujian hipotesis 3 (Dominan) | 61 |
| 4.8 | Koefisien Determinasi | 62 |
| 4.9 | Pembahasan | 63 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Simpulan..... | 66 |
| 5.2 | Saran | 67 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 25 |
| Tabel 4.1 | Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin | 42 |
| Tabel 4.2 | Jumlah Responden Menurut Usia..... | 42 |
| Tabel 4.3 | Jumlah Responden Menurut Pekerjaan | 43 |
| Tabel 4.4 | Kategori Penilaian | 44 |
| Tabel 4.5 | Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik <i>(Tangibles)</i> (X ₁)..... | 45 |
| Tabel 4.6 | Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Emphaty</i>) (X ₂) | 46 |
| Tabel 4.7 | Tanggapan Responden Mengenai Keandalan <i>(Reliability)</i> (X ₃) | 47 |
| Tabel 4.8 | Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i> (X ₄) | 48 |
| Tabel 4.9 | Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>) (X ₅).... | 49 |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y) | 49 |
| Tabel 4.11 | Hasil Pengujian Validitas | 50 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.12 | Hasil Pengujian Reliabilitas | 52 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji F..... | 55 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji t..... | 56 |
| Tabel 4.15 | Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i> | 61 |
| Tabel 4.16 | Hasil Koefisien Determinasi | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Model Analisis Kualitas Layanan..... | 28 |
| Gambar 3.1 | Kurva Distribusi F | 38 |
| Gambar 3.2 | Kurva Distribusi T | 40 |
| Gambar 4.1 | Kurva Distribusi Uji F | 56 |
| Gambar 4.2 | Kurva Distribusi Uji t Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X ₁) . | 57 |
| Gambar 4.3 | Kurva Distribusi Uji t Variabel Empati (<i>Empathy</i>) (X ₂) | 58 |
| Gambar 4.4 | Kurva Distribusi Uji t Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X ₃) .. | 59 |
| Gambar 4.5 | Kurva Distribusi Uji t Variabel Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i> (X ₄) | 60 |
| Gambar 4.6 | Kurva Distribusi Uji t Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X ₅)..... | 61 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t