

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
PELANGGAN DI INDI CATERING**

**SKRIPSI**



Disusun oleh:

Aninda Tiara Ayu Fatimah

19.92.0178

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI S1-KEWIRAUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
PELANGGAN DI INDI CATERING**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana  
pada Program Studi Kewirausahaan



Disusun oleh:

Aninda Tiara Ayu Fatimah

19.92.0178

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI S1-KEWIRAUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

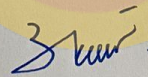
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI INDI CATERING

yang dipersiapkan dan disusun oleh

ANINDA TIARA AYU FATIMAH  
19.92.0178

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada 26 Juni 2023

Dosen Pembimbing,



Rahma Widyawati, S.E., M.M.  
NIK. 190302013

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI INDI CATERING

yang dipersiapkan dan disusun oleh

ANINDA TIARA AYU FATIMAH  
19.92.0178

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada tanggal bln tahun  
22 Juni 2023

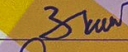


**Nama Penguji**

Rahma Widyawati, S.E., M.M.  
NIK. 190302013

Suyatni, S.E., M.M.  
NIK. 190302019

Reza Widhar Pahlevi, SE., M.M.  
NIK. 190302587

**Tanda Tangan**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana S.Bns

Tanggal bln tahun  
22 Juni 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial

Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.  
NIK. 190302125



## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 26 Juni 2023



Aninda Tiara Ayu Fatimah  
NIM.19.92.0178

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang senantiasa menjadi penopang dan teman terbaik penulis sepanjang hidupnya. Hanya karena kebaikan Kasih dan Berkah-Nya lah yang menuntun penulis dalam mengerjakan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI INDI CATERING” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta. Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penulis telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Disamping itu, penulisan skripsi ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan pembaca secara khusus mahasiswa-mahasiswi kewirausahaan. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menghadapi kendala dan masalah, oleh karena usaha yang maksimal dan kemampuan yang Tuhan berikan kepada penulis serta bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini dapat selesai. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M. Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Suyatmi, S.E., M.M selaku Kaprodi S1 Kewirausahaan, Universitas Amikom Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan pelajaran yang sangat berguna bagi saya dan teman – teman lainnya.
4. Rahma Widyawati, S.E, .M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan serta pengarahan untuk proses penyusunan skripsi ini.
5. Indi Catering selaku objek penelitian, terima kasih atas ketersediaan dan bantuannya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

6. Kedua Orang tua tercinta serta keluarga besar yang selalu support dan selalu mendoakan untuk penyusunan skripsi ini sehingga saya selalu semangat dalam mengerjakannya.
7. Teman – teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih karena selalu memberi doa, semangat, saling mendukung dan membantu kelancaran dalam menyusun skripsi ini.
8. Seluruh responden yang rela meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, terimakasih atas kerjasamanya.
9. Kekasih saya yang telah memberikan semangat, memberikan doa dan dukungan, serta menemani dari awal sampai selesai dalam menyusun skripsi ini.
10. Terakhir saya ingin mengucapkan terimakasih untuk diri saya sendiri, terimakasih banyak sudah bertahan dan berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana.

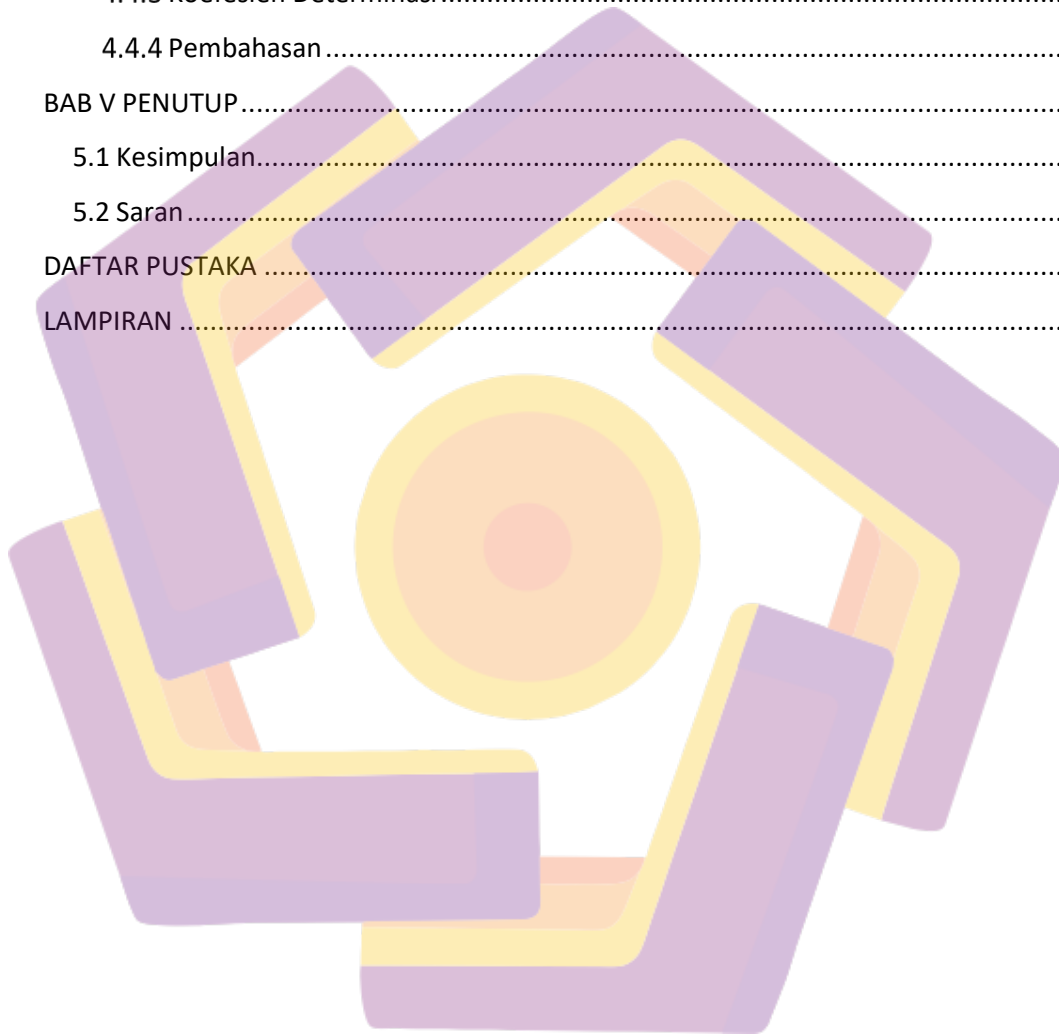
## DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI INDI CATERING .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kajian Teori .....	6
2.1.1 Pemasaran.....	6
2.1.2 Kualitas.....	7
2.1.3 Pelayanan.....	7
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.5 Kepuasan .....	10
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Pikir.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22



BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.5 Sumber Data .....	25
3.5.1 Data Primer .....	25
3.5.2 Data Sekunder .....	25
3.6 Variabel Penelitian .....	25
3.6.1 Variabel Bebas.....	25
3.6.2 Variabel Terikat .....	26
3.7 Uji Instrument .....	26
3.7.1 Uji Validitas.....	26
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	27
3.8 Metode Analisis Data.....	27
3.8.1 Uji Normalitas.....	27
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas .....	28
3.8.3 Regresi Linear Sederhana.....	28
3.8.4 Uji T.....	29
3.8.5 Koefisien Determinasi.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1 Karakteristik Responden .....	30
Tabel 4. 1 Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2 Uji Instrumen.....	31
4.2.1 Uji Validitas.....	31
Tabel 4. 3 Tabel Hasil Uji Validitas .....	31
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	32
4.3 Analisis Asumsi Klasik .....	33
4.3.1 Uji Normalitas.....	33

4.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	33
Tabel 4. 6 Tabel Uji Heteroskedastisitas.....	33
4.4 Uji Hipotesis .....	34
4.4.1 Regresi Linear Sederhana.....	36
4.4.2 Uji T.....	34
4.4.3 Koefesien Determinasi.....	34
4.4.4 Pembahasan.....	34
BAB V PENUTUP.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA .....	39
LAMPIRAN .....	40



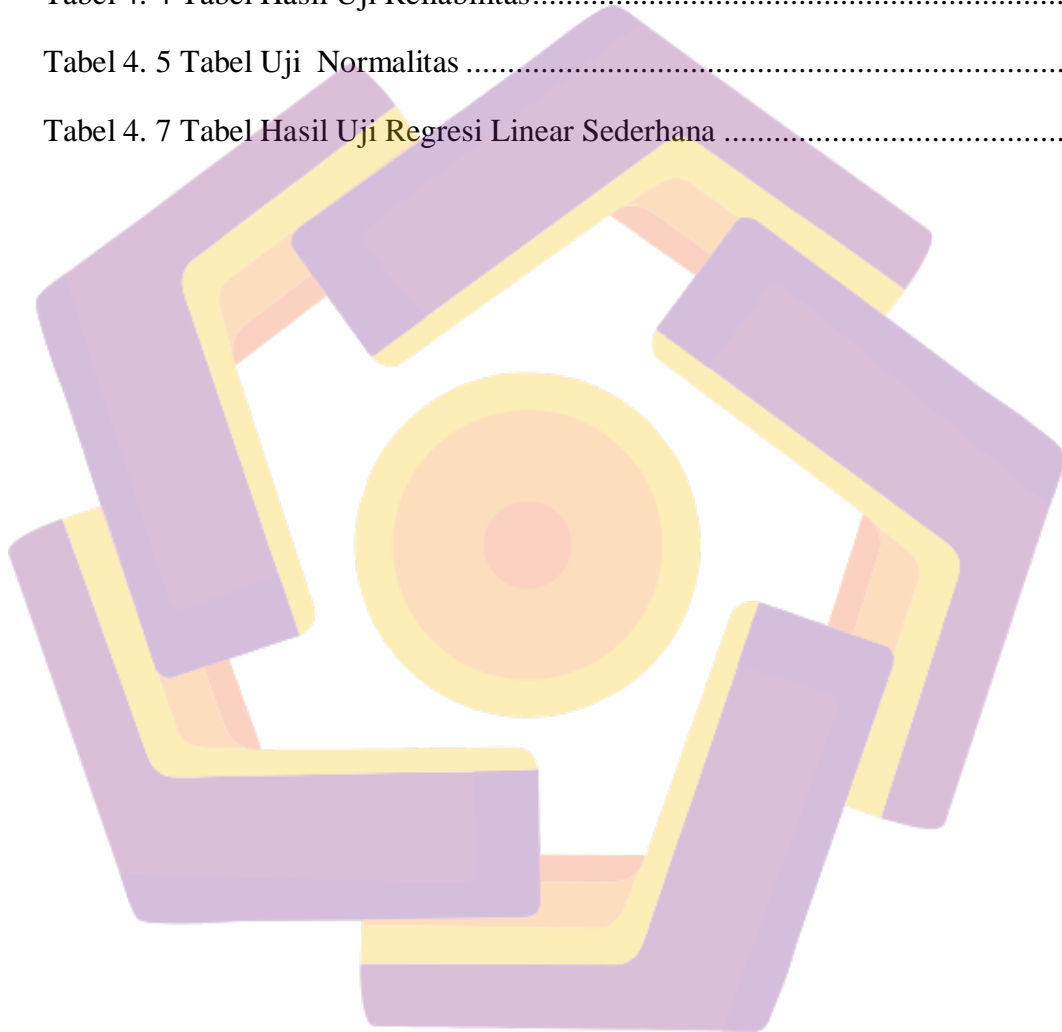
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Konsep Kerangka Pikir .....21



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4. 2 Tabel Karakteristik Berdasarkan Status .....	30
Tabel 4. 4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4. 5 Tabel Uji Normalitas .....	33
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	36



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indi Catering. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan kemudian untuk variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan teknik josph, sehingga didapatkan 20 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear sederhana yang mencakup Uji T dan Koefisien Determinasi. Semua data diolah dengan menggunakan Program SPSS 20 yang terlebih dahulu diuji menggunakan Uji Asumsi Klasik yang meliputi Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastisitas

Hasil penelitian Uji T menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai t sebesar 3.531 dan nilai sig sebesar  $(0,002 < 0,05)$ . Dari hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan besarnya koefisien determinasi ( $r^2$  square)=0.406, artinya variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 40,6%, sisanya sebesar 59,15 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Indi Catering. The variables in this study consisted of the independent variables quality of service which consist of several then for the dependent variable is costumer satisfaction. sampling using theory joseph, thereby obtained 20 respondents. Data analysis techniques used to test this hypothesis is multiple linear regression analysis that includes t test and coefficient of determination. All data were processed using SPSS 20 program were first tested using Classical Assumption Test covering Normality Test, Heteroskidastity Test and Autocorrelation Test.*

*The research result of T test states that: service quality (X) has a significant effect on costumer satisfaction (Y) with a t value of 3.531 and a sig value of (0.002 <0.05). From the analysis results simple linear regression shows the magnitude of the coefficient of determination (r2 square) = 0.406, meaning that the independent variables jointly affect the dependent variable by 40.6%, the remaining 51.9% is influenced by other variables not included in the research model.*

*Keywords: Quality of Service and Customer Satisfaction.*