

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA MIE AYAM DAN BAKSO PAK MAN MADIUN)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Fendi Restu Saputra

18.92.0104

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA MIE AYAM DAN BAKSO PAK MAN MADIUN)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S1

Pada Program Studi S1-Kewirausahaan



Disusun oleh:

Fendi Restu Saputra

18.92.0104

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2022

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA MIE AYAM DAN BAKSO PAK MAN MADIUN)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Fendi Restu Saputra

18.92.0104

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada tanggal 19 Maret 2022

Dosen Pembimbing

Suvatmi, S.E., M.M

NIK. 190302019

PENGESAHAN SKRIPSI

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Fendi Restu Saputra

18.92.0104

telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
pada tanggal 19 Maret 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Suvatmi, S.E., M.M

NIK. 190302019

Reza Widhar Pahlevi, S.E, M.M

NIK. 190302587

Yusuf Amri Amrullah, S.E, M.M

NIK. 190302308

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Bisnis

Tanggal 19 Maret 2022

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

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

NIK. 190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah 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 tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 19 Maret 2022



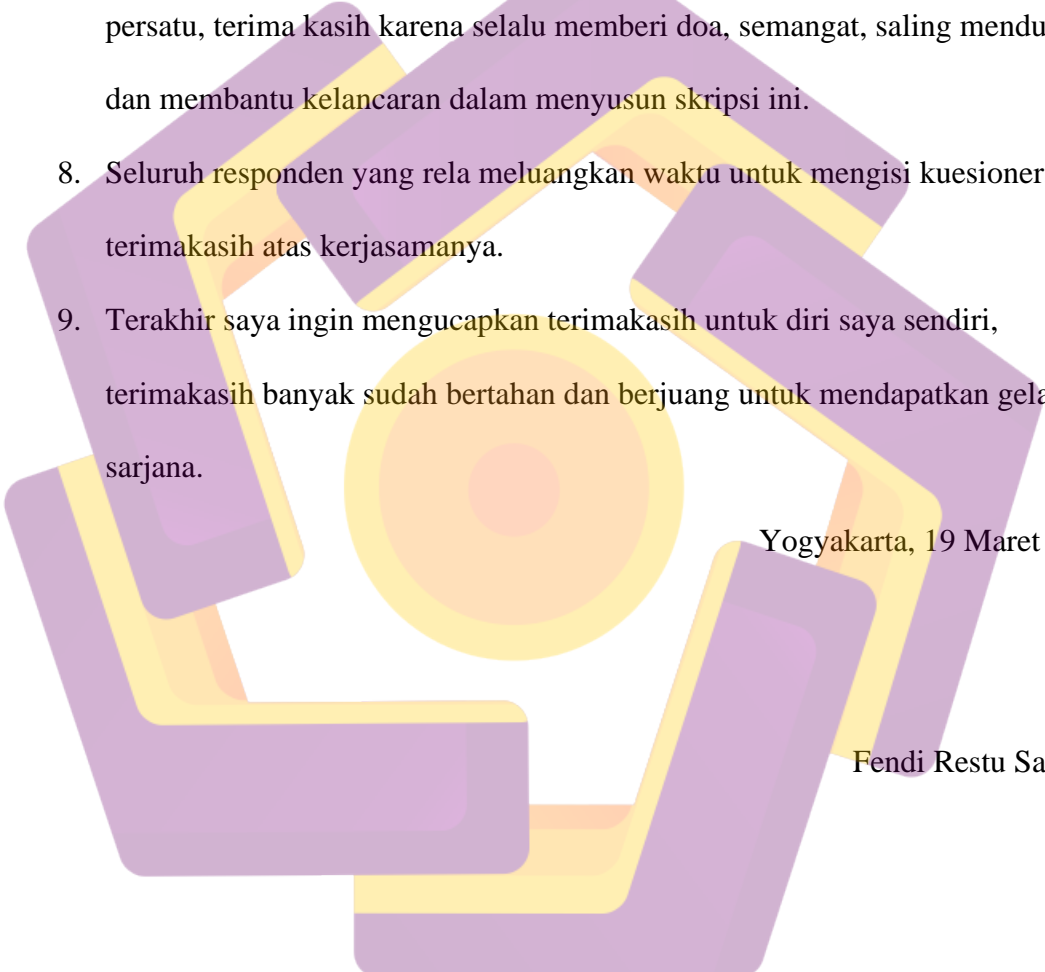
Fendi Restu Saputra

18.92.0104

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE AYAM DAN BAKSO PAK MAN MADIUN” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) program studi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta. Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan, dukungan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami 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. Suyatmi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan serta pengarahan untuk proses penyusunan skripsi ini.
5. Warung Mie Ayam dan Bakso Pak Man Madiun selaku objek penelitian, terima kasih atas ketersediaan dan bantuannya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

- 
6. Kedua Orang tua tercinta dan kakak- kakak saya serta keluarga besar yang selalu support dan selalu mendoakan untuk penyusunan skripsi ini sehingga saya selalu semangat dalam mengerjakannya.
 7. Teman – teman saya kewirausahaan 2018 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. Terakhir saya ingin mengucapkan terimakasih untuk diri saya sendiri, terimakasih banyak sudah bertahan dan berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana.

Yogyakarta, 19 Maret 2022

Fendi Restu Saputra

DAFTAR ISI

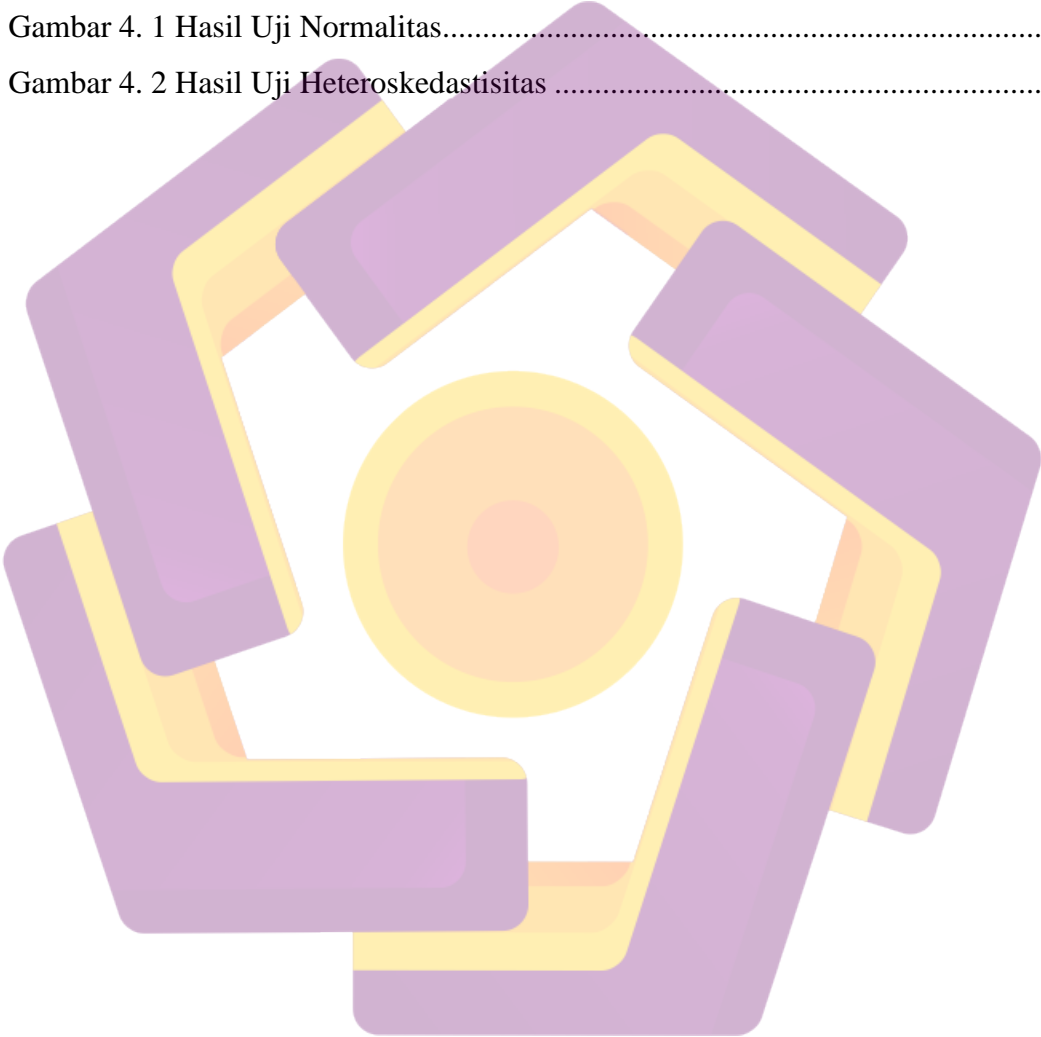
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Bab.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas pelayanan	11
2.1.2. Kepuasan konsumen	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Pemikiran	22
2.4. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25

3.1	Lokasi penelitian	25
3.2	Jenis dan Metode Penelitian	25
3.3	Data dan Sumber Data	26
3.4	Populasi dan Sampel	26
3.5	Definisi Operasional Variabel	27
3.6	Metode Pengumpulan Data	29
3.7	Uji Istrumen Data	30
3.7.1	Uji Validitas	30
3.7.2	Uji Reliabilitas	30
3.8	Uji Asumsi Klasik	31
3.8.1	Uji Normalitas	31
3.8.2	Uji Multikolinearitas	32
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas	32
3.9	Teknik Analisis Data	33
3.9.1	Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.9.2	Uji T (Uji Secara Parsial)	34
3.9.3	Uji F (Uji Secara Simultan)	34
3.9.4	Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.9.5	Uji Variabel Dominan	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Hasil Penelitian dan Analisis Deskriptif	36
4.1.1	Analisis Deskriptif	36
4.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	39

4.2.1	Uji Validitas	39
4.2.2	Uji Reliabilitas	40
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
4.3.1	Uji Normalitas.....	42
4.3.2	Uji Multikolinieritas.....	43
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.4	Hasil Analisis Data.....	45
4.4.1	Regresi linier Berganda.....	45
4.4.2	Uji T (Uji Hepotesis Secara Parsial).....	48
4.4.3	Uji F (Uji Hepotesis Secara Simultan).....	50
4.4.4	Uji Determinasi (R ²).....	51
4.4.5	Uji Variabel Dominan	52
4.5	Pembahasan.....	53
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	60
5.1	KESIMPULAN	60
5.2	REKOMENDASI.....	61
	DAFTAR PUSTAKA	63
	LAMPIRAN.....	65

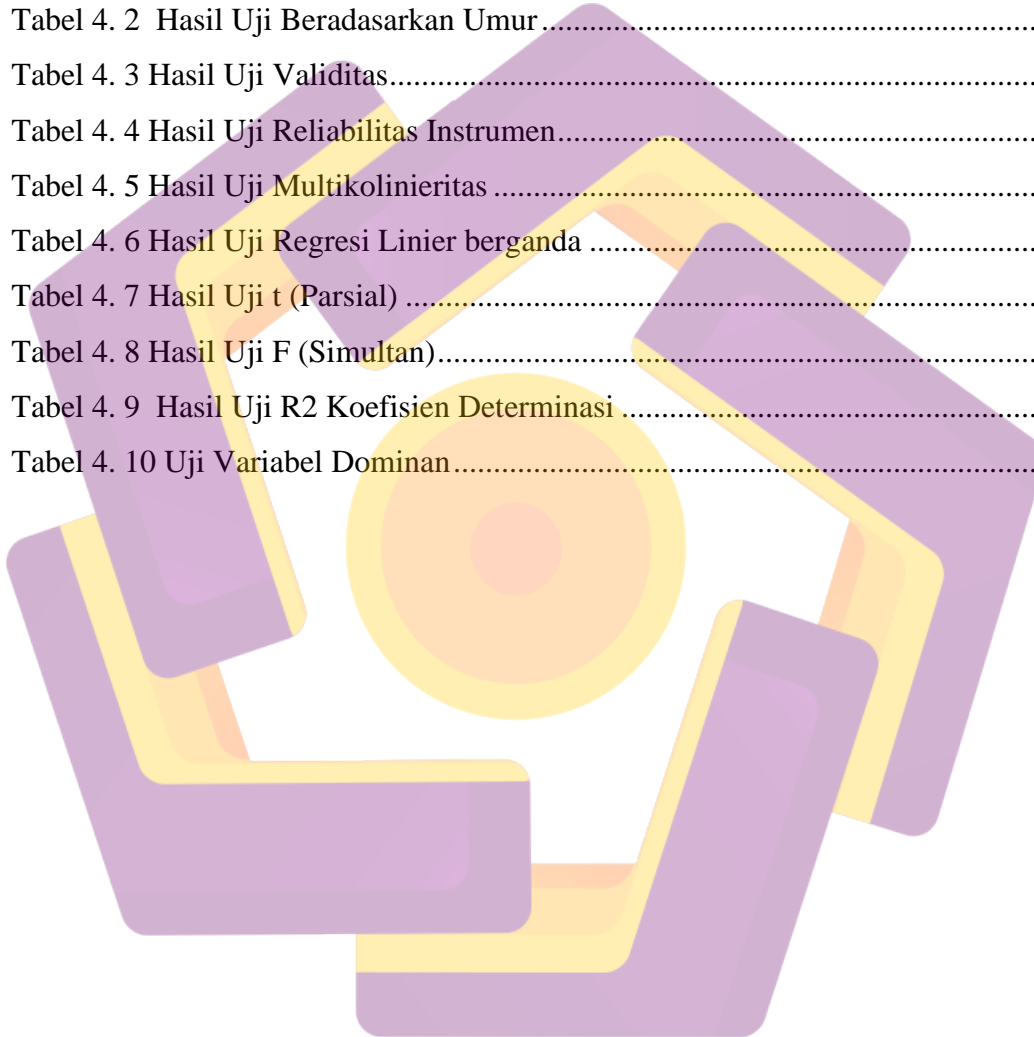
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Konsumen..... 16
Gambar 2. 2 Konsep Kerangka Pemikiran..... 22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas..... 42
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 44



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4. 1 Hasil Uji Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Berdasarkan Umur	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linier berganda	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji t (Parsial)	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji F (Simultan).....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji R ² Koefisien Determinasi	51
Tabel 4. 10 Uji Variabel Dominan.....	52



INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variable bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) terhadap kepuasan konsumen serta untuk mengetahui variable kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada Mie ayam dan bakso Pak Man Madiun.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan data dengan purposive sampling dan membagikan kuesioner yang disebarakan kepada 98 konsumen yang sedang atau pernah melakukan pembelian di mie ayam dan bakso pak Man Madiun. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier beranda, uji signifikansi parsial (uji t), uji signifikansi simultan (uji F), uji koefisien determinasi (R²) dan uji variabel dominan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan variabel (keandalan /X2, daya tanggap/X3 dan jaminan/X4) secara parsial (uji-t) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel bukti fisik/X1 dan empati/X5 tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (bukti fisik/X1, keandalan/X2, daya tanggap/X3, jaminan/X4, dan empati/X5) secara bersamaan (uji f) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari koefisien determinasi (R²) menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik/X1, keandalan/X2, daya tanggap/X3, jaminan/X4, dan empati/X5) terhadap kepuasan konsumen sebesar 86%, sedangkan sisanya 14% dipengaruhi oleh faktor lain tidak dipelajari. Koefisien variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen adalah variabel daya tanggap/X3 sebesar 0,348

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality which consists of variables of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (emphaty) on customer satisfaction and to determine the variable of service quality that most dominant to consumer satisfaction on Mie ayam and Pak Man Madiun meatballs.

*The research method used is quantitative research. The data collection technique is purposive sampling and distributing questionnaires to 98 consumers who are currently or have made purchases at Pak Man Madiun's chicken noodles and meatballs. The data analysis method used was linear regression analysis, partial significance test (*t test*), simultaneous significance test (*F test*), coefficient of determination test (*R2*) and dominant variable test.*

*The results of this study indicate that the service quality variables (reliability /X2, responsiveness/X3 and assurance/X4) partially (*t-test*) influence consumer satisfaction while the physical evidence variables/X1 and empathy/X5 have no effect on customer satisfaction. Service quality (physical evidence/X1, reliability/X2, responsiveness/X3, assurance/X4, and empathy/X5) simultaneously (*f test*) has a significant effect on customer satisfaction. The results of the coefficient of determination (*R2*) show the effect of service quality (physical evidence/X1, reliability/X2, responsiveness/X3, assurance/X4, and empathy/X5) on consumer satisfaction by 86%, while the remaining 14% is influenced by other factors. not studied. The coefficient of the variable that has the most dominant influence on consumer satisfaction is the responsiveness variable/X3 of 0.348*

Keywords: Quality of Service, Consumer Satisfaction