

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**

**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Empiris D' Cost Sea Food Restaurant Solo)**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh:**  
**AKDI PURNAMA**  
**B 100 090 023**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (Studi Empiris D' Cost Sea Food Restaurant Solo)**

Yang ditulis oleh:

**AKDI PURNAMA**  
**B100 090 023**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Desember 2012

Pembimbing



**(Drs. Wiyadi, MM., Ph.D)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. H. Triyono, SE., M.Si)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **AKDI PURNAMA**  
NIRM : **09.6.106.02016.500023**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Empiris pada D' cost Seafood Restaurant Solo)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **DESEMBER 2012**

Yang membuat pernyataan,

**AKDI PURNAMA**

## MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan maka  
kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan  
hanya kepada Allah kami berharap.  
(Q.S. Asy-Syarh : 6 – 8)*

*“Doa adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka  
jalan terbang kepada singgasana Tuhan  
meskipun terhimpit di dalam tangisan seribu jiwa”.*  
(Kahlil Gibran)

*Keberhasilan tidak ditentukan oleh besarnya otak,  
Melainkan  
Oleh besarnya cara berfikir  
(David J. Schwartz)*

*“Bekerja lebih keras tidak lebih efektif  
dari bekerja lebih pintar”  
(Penulis)*

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segala doa dan puji syukur kehadiran Allah SWT

Penulis persembahkan karya kecil ini kepada

*Ibu dan bapak tercinta, terima kasih untuk semua*

*Doa dan kasih sayangnya, akan tersimpan dihatiku selalu.*

*Kakaku dan Adikku semua, terima kasih atas semua bantuan dan motivasinya*

*Diriku, hari esok dan masa depan*

*Sahabat-sahabatku yang selalu menemaniku*

*Dan memberi semangat bagiku*

*Seseorang yang masih menjadi rahasia Tuhan yang kelak mendampingi  
dalam beribadah, Amien.*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan yang terdiri dari dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* terhadap kepuasan pelanggan D'cost Sea Food Restaurant Solo serta mengetahui dan menganalisis dimensi tingkat layanan yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan D'cost Sea Food Restaurant Solo. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan pada pengelola D'cost Sea Food Restaurant Solo untuk bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan tingkat layanan yang memuaskan pelanggan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan D'cost Sea Food Restaurant Solo. Sampel dalam penelitian ini adalah 150 orang konsumen pengunjung D'cost Sea Food Restaurant Solo dengan metode *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil analisis uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar  $150,240 > 2,21$  dengan probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti menerima  $H_1$ , hal ini berarti bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D' Cost Sea Food Restaurant Solo. Adapun dengan nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  sebesar 0,839. Hal ini berarti variasi perubahan pada kepuasan pelanggan D' Cost Sea Food Restaurant Solo dapat dijelaskan oleh perubahan pada kualitas pelayanan sebesar 83,9%. Sementara sisanya sebesar 16,1% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi. Sehingga  $H_1$  diterima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai nilai koefisien beta sebesar 0,339 yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan D' Cost Sea Food Restaurant Solo. Sehingga  $H_2$  ditolak.

Kata kunci: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, kepuasan pelanggan.

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alalikum Wr. Wb.*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Empiris D’ Cost Sea Food Restaurant Solo)**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S-1) Jurusan Ekonomi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari karya ini tidak terlepas dari bantuan dan doa, dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan doa kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Wiyadi, MM., Ph.D, selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Fatchurrochman, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Segenap pegawai tata usaha Fakultas Ekonomi.

7. Untuk Ibu dan Bapakku yang telah memberikan dorongan dan bantuan baik material maupun spiritual dengan penuh kasih sayang.
8. Untuk Kakakku ( Indri Yanto) dan Adikku (Agung Yulianto) makasih atas dukungan, bantuan, motivasi dan kasih sayangnya.
9. Sobat2 terbaikku MRC , Ilham, panji (Benjo), Wahyu (Bozgenk), Ryan, Sasongko, Bayu ( Bayek), dan Unang , makasih atas perhatiannya slama ini, kalian sobat terbaikku!! Kapan isoh touring N kumpul koyo mbiyen??
10. Untuk AD 3522 YT “My \_VEGA-ZR” makasih dah setia menemaniku slalu.....jangan mogok ya.....!!!!!!
11. Anak2 manajemen’ khususnya klas A kalian semua telah menjadi teman terbaikku “Ayo pada Semangat n ttp smngat”.....!!!
12. Buat My Favourite Band “ Bondan Prakoso n St Loco” makasih atas inspirasinya selama ini. Terus berkarya ya?

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua yang membutuhkannya.

*Wassalaamu 'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Desember 2012

Penulis



**AKDI-PURNAMA**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penulisan skripsi .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Kepuasan Konsumen .....	6
B. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	8
C. Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen .....	9
D. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi kepuasan Konsumen .	10
E. Sikap .....	13

	F. Kualitas Pelayanan .....	15
	G. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
	H. Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
	I. Kerangka Pemikiran .....	20
	J. Hipotesis .....	21
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	22
	A. Jenis Penelitian .....	22
	B. Data dan Sumber Data .....	22
	C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	22
	D. Metode Pengumpulan Data .....	24
	E. Definisi Operasional Variabel .....	24
	F. Uji Instrumen .....	27
	G. Metode Analisis Data .....	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	36
	A. Karakteristik Responden .....	36
	B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	39
	C. Pengujian Asumsi Klasik .....	44
	D. Analisis Data .....	47
	E. Pembahasan .....	51
BAB V	PENUTUP .....	56
	A. Kesimpulan .....	56
	B. Keterbatasan Penelitian .....	56
	C. Saran .....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	37
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 4.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	39
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	40
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	40
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	41
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> .....	41
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> .....	42
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.11.	Hasil Uji Realibitas .....	43
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Normalitas.....	44
Tabel 4.13.	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	45
Tabel 4.14.	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	46
Tabel 4.15.	Hasil Analisis Regresi linear Berganda .....	47
Tabel 4.16.	Hasil Uji t .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	20
-------------------------------------	----