

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN  
“AYAM-AYAM RESTO”  
DI SOLO**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh :**

**YULITA RISKIANA**

**B 100 100 157**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN AYAM-AYAM RESTO DI SOLO.**

Yang ditulis oleh :

**YULITA RISKIANA**

**B 100 100 157**

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2014

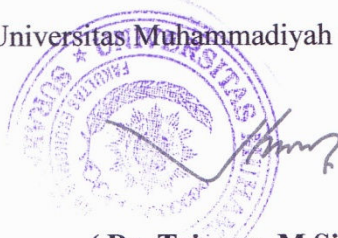
Pembimbing

  
(Dr. Anton Agus Setyawan, SE. M.Si )

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



( Dr. Triyono, 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 : **YULITA RISKIANA**  
NIRM : **10.6.106.0201416.500157**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA  
RUMAH MAKAN AYAM-AYAM RESTO DI  
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,..... **Februari 2014**

Yang membuat pernyataan,

**YULITA RISKIANA**

## MOTTO

*Tidak akan pernah bisa melihat wajah sendiri dengan baik jika cerminnya kusam dan kotor. Pun sama, tidak akan pernah bisa melihat dengan baik seluruh kehidupan ini jika hati kita kusam dan kotor.*

*(Tere Liye)*

*Kekuatan yang sebenarnya adalah kekuatan untuk selalu bertahan dalam setiap masalah*

*(Penulis)*

*Tuhan telah menyalakan obor dalam hatimu yang memancarkan cahaya pengetahuan dan keindahan, sungguh berdosa jika kita memadamkannya dan mencampakkannya dalam abu.*

*(Kahlil Gibran)*

## **PERSEMBAHAN**

*Akan kupersembahkan karya sederhana ini kepada :*

- 1. Bapak dan Ibuku yang tak pernah lelah membesarkanku hingga sekarang ini dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus serta doa yang tiada hentinya untukku.*
- 2. Kakak-kakakku yang selalu mendukung langkahku dan memberikan motivasi agar aku menjadi seorang yang kuat dalam menghadapi cobaan.*
- 3. Kekasih dan Sahabatku, kalian membuat hidupku lebih berarti dan berwarna.*
- 4. Almameter FEB UMS*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PDA RUMAH MAKAN AYAM-AYAM RESTO DI SOLO”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan progam pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis meyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
4. Ibu Rini Kuswati SE, MSi. selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan pada penulis dalam menempuh perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Seluruh staff dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak Idris Sardi Hadisupatmo selaku pemilik Ayam-Ayam Resto, yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis untuk penelitian ini.
8. Kepada kedua orangtua tercinta, Ibu Nur Fatkhilah dan Bapak Mukhidin yang selalu memberikan doa, dorongan, perhatian dan semangat serta bantuan materil dan moril.
9. Terima kasih banyak kepada kakakku yang tak lupa selalu peduli dengan saya yaitu Mba Ely, Mas Adi dan Mas Iik dan kakak iparku Mas Luqman, Mba Ari dan Mba Dijah.
10. Terima kasih kepada Lahan Nur S (Kuncung) yang setia menemani dan memberikan dukungan.
11. Untuk sahabatku tercinta Ratna, Devita, Pentet, Ina dan juga anak-anak semut yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih selama ini sudah mau direpotkan dengan semuanya.

12. Teman-teman Diklat XVI Teater Ngirit yang sudah berjuang dengan keras hingga sekarang Nana, Devita, Kuncung, Penthet, Fajar, Azi, Mbok'e, Dian, Titonk dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. Keluarga besar Teater Ngirit yang telah memberikan berjuta warna dalam hidupku.
14. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa ditulis dan disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Masukan baik kritik maupun saran serta yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Surakarta, Februari 2014

Penulis

**YULITA RISKIANA**



## ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam-Ayam Resto Di Solo”. Adapun tujuan dari penelitian ini mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yang meliputi aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan (*policy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam-Ayam Resto di Solo dan mengetahui serta menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam-Ayam Resto. Sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada Rumah Makan Ayam-Ayam Resto dengan kriteria konsumen yaitu konsumen yang mengunjungi dan menikmati hidangan di ayam-ayam resto tersebut lebih dari satu kali. Metode analisis data digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t. Analisis berganda digunakan untuk menganalisis dan memprediksi variabel kriteria dari nilai beberapa variabel pemrediksi. Berdasarkan hasil uji F dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  hal ini menunjukkan bahwa variabel aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan (*policy*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen adalah variabel interaksi personal, dimana variabel independen dapat menerangkan variabel dependen di Rumah Makan Ayam-Ayam Resto Solo.

***Kata Kunci : Aspek Fisik, Reliabilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, Kebijakan dan Kepuasan Konsumen***

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAKSI .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Pembahasan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan.....	8
1. Definisi Kualitas.....	8
2. Definisi Jasa Pelayanan.....	9

3. Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
4. Dimensi Kualitas .....	14
B. Kepuasan Konsumen .....	17
1. Definisi Konsumen .....	17
2. Definisi Kepuasan Konsumen .....	20
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	21
4. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	22
5. Strategi Kepuasan Konsumen .....	24
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
D. Penelitian terdahulu.....	27
E. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Kerangka Pemikiran.....	30
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	31
C. Populasi dan Sampel .....	35
D. Jenis dan Sumber Data .....	35
E. Teknis Pengumpulan Data .....	36
F. Teknis Analisis Data .....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
B. Deskripsi Data.....	47
C. Analisis Data dan Pembahasan .....	50
1. Instrumen Penelitian .....	50

2. Analisis Data Penelitian .....	55
D. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Keterbatasan Penelitian.....	66
C. Saran Untuk Perusahaan .....	66
D. Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Usia .....	49
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendapatan.....	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Aspek Fisik .....	51
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Reliabilitas .....	51
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Interaksi Personal.....	52
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Pemecahan Masalah.....	52
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kebijakan .....	52
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas .....	56
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
Tabel 4.14. Hasil Uji Analisis Regresi Liner Berganda.....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	30