

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Empiris Di Rumah Makan Suminar Ngawi)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Disusun Oleh:

Nama : LINA LUSIANA

NIM : 51408010

man0321

Nomor Induk	13
Tanggal Terima	14 Feb 2013
BELEH HADIAH	Manajemen
No. Kede Buku	2012 Man Lus P.
Copy ke	
Selesai oleh	14 Feb 2013

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN

2012

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH
MAKANSUMINAR NGAWI**

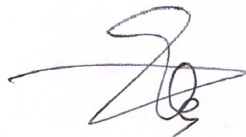
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Lina Lusiana

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

Madiun, Januari 2013
disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I



Dra. Dyah Kurniawati M.Si.

Pembimbing II



Carolina Yulia Tri P,SE

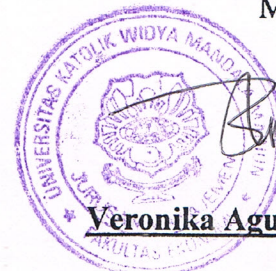
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Unika
Widya Mandala Madiun



Veronika Agustini S., S.E., M.Si

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala
Madiun



Veronika Agustini S., S.E., M.Si

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH
MAKAN SUMINAR NGAWI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Lina Lusiana


Telah dipertahankan didepan Tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

Madiun, Januari 2013
Tim Penguji Skripsi

1. Ketua
Veronika Agustini S. S.E. M.Si.

()

2. Anggota
Dra. Dyah Kurniawati M.Si.

()

3. Anggota
Ign. Soni Kurniawan S.E., M.sc.

()

PERYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Suminar Ngawi** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi tersebut tidak terdapat secara keseluruhan atau sebagian tulisan orang yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan atau gagasan saya tanpa memberikan pengakuan kepada penulis asli.

Bila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya dengan gelar kesarjanaan serta ijasah yang diberikan Universitas batal saya terima.

Madiun, Januari 2013

Lina Lusiana

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Jangan mencari kawan yang membuat Anda merasa nyaman, tetapi carilah kawan yang memaksa Anda terus berkembang.

(Thomas J. Watson)

Biasakanlah untuk berpikir bahwa sukses hanya tinggal selangkah lagi dan pasti akan diraih, niscaya masa depan yang cerah akan ada di depan Anda.

(Andrew Carnegie)

Anda harus memiliki tujuan jangka panjang agar tidak frustrasi terhadap kegagalan jangka pendek.

(Charles Noble).

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- 1. Ayah dan Ibuku.**
- 2. Kakak dan adikku yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam skripsi ini.**
- 3. Almamaterku.**

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* yang mendukung diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen di RM Suminar Ngawi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Responden yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan kriteria konsumen yang sedang makan di RM Suminar pada saat penyebaran kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi uji asumsi klasik dan uji t, uji f menggunakan *Statistical Product and Service Solution* versi 18 (SPSS 18).

Hasil uji t menunjukkan *tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,145 > t_{tabel}$ sebesar 1,661, *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t_{hitung} sebesar $12,589 > t_{tabel}$ sebesar 1,661, *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,138 > t_{tabel}$ sebesar 1,661, *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,138 > t_{tabel}$ sebesar 1,661, *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,126 > t_{tabel}$ sebesar 1,661. Hasil analisis menunjukkan F_{hitung} sebesar 294.605. Karena F_{hitung} $294.605 > F_{tabel}$ 2,31, maka model regresi dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas semua rahmat dan hidayah yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Tujuan penulisan laporan skripsi ini untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari doa, bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Dyah Kurniawati M.Si. selaku dosen pembimbing I atas bimbingan dan kesabarannya dalam menyusun skripsi.
2. Ibu Carolina Yulia Tri P,SE selaku dosen pembimbing II atas bimbingannya dalam menyusun skripsi.
3. Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran bagi penyempurnaan penelitian ini.
4. Pemilik Rumah Makan Suminar yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Rumah Makan Suminar.
5. Seluruh konsumen Rumah Makan Suminar yang telah bersedia untuk dijadikan responden.
6. Seluruh dosen khususnya prodi ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah mendidik selama proses perkuliahan.

7. Ayahku Gunawan, ibuku Sumarni yang selama ini telah mendukung, memberikan doa, dan semangat untuk selesainya skripsi ini.
8. Kakak-kakakku Inda Yatiningsih, Dorik Indarto, Hendri Hermawan, Yennie Rosita, Shinta Mariana yang mendukungku selama ini.
9. Vebry, Harry, Dita, Petra yang selalu menemani, melengkapi hari-hariku selama proses perkuliahan dan diluar perkuliahan.
10. Seluruh teman – temanku kuliah angkatan 2008 yang telah menemani dan memberikan dukungan serta kebersamaan selama proses perkuliahan.
11. Teman – teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu baik dalam program studi Manajemen, maupun teman diluar Universitas Widya Mandala terima kasih telah membantu selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.

Madiun, Januari 2013

Peneliti

Lina lusiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Telaah Teori	9
1. Pengertian Kualitas	9
2. Pengertian Jasa	10

3.	Kualitas Pelayanan	12
B.	Kepuasan Konsumen	16
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2.	Elemen Kepuasan Konsumen	20
C.	Pengembangan Hipotesis	
1.	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.	Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	22
3.	Pengaruh <i>Responsivevess</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	24
4.	Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	25
5.	Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap kepuasan Konsumen	26
6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Konsumen	27
7.	Kerangka Pemikiran	28
BAB III	METODA PENELITIAN	30
A.	Desain Penelitian	30
B.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	30
C.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	32
D.	Instrumen Penelitian	36
E.	Data Prosedur dan Pengumpulan Data	37
F.	Teknik Analisis Data	38
1.	Uji Kualitas Data	38
2.	Uji Asumsi Klasik	39
3.	Analisis Regresi Berganda	42

	4. Koefisien korelasi	43
	5. Uji Hipotesis	43
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
	A. Data Penelitian	47
	1. Gambaran Umum RM Suminar Ngawi	47
	2. Data Responden	47
	B. Instrumen Penelitian	49
	1. Uji Validitas	49
	2. Uji Reliabilitas	52
	3. Uji Asumsi Klasik	53
	4. Regresi Berganda	56
	5. Koefisien Determinasi	58
	6. Uji t	59
	7. Uji F	64
	C. Pembahasan	65
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	70
	A. SIMPULAN	70
	1. Regresi Berganda	70
	2. Koefisien Determinasi	70
	3. Hasil Uji t	70
	4. Hasil Uji F	70
	B. SARAN	71
	DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
TABEL 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
TABEL 4.4	Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	50
TABEL 4.5	Uji Validitas Variabel <i>reliability</i>	50
TABEL 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Responsive</i>	50
TABEL 4.7	Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	51
TABEL 4.8	Uji Validitas Variabel <i>Empahty</i>	51
TABEL 4.9	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	51
TABEL 4.10	Uji Reliabilitas.....	52
TABEL 4.11	Uji Autokorelasi	54
TABEL 4.12	Uji Multikolinieritas	55
TABEL 4.13	Uji Regresi Berganda	57
TABEL 4.14	Koefisien Determinasi	58
TABEL 4.15	Hasil Uji F	66

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Kerangka Pemikiran	29
GAMBAR 4.1	Grafik Normal P-Plot	53
GAMBAR 4.2	Uji Autokorelasi	54
GAMBAR 4.3	Grafik <i>scatterplot</i>	56
GAMBAR 4.4	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_1	60
GAMBAR 4.5	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_2	61
GAMBAR 4.6	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_3	62
GAMBAR 4.7	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_4	63
GAMBAR 4.8	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_5	64
GAMBAR 4.9	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_6	66

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Profil dan Jawaban Responden
- LAMPIRAN 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- LAMPIRAN 4 : Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Berganda, Uji Hipotesis.
- LAMPIRAN 5 : Tabel t dan r, Tabel D-W, Tabel F