

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN *FOODCOURT* PLAZA MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



**Disusun Oleh:**

**Nama : Agus Apriyanto**

**NIM : 51408001**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN**

**2013**

Skripsi berjudul

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen *Foodcourt* Plaza Madiun**

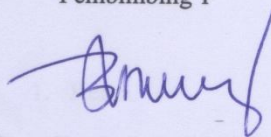
Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Agus Apriyanto**

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 Progam Studi  
Manajemen

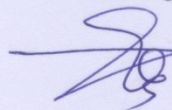
Madiun, 16 Januari 2014  
Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing 1



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

Pembimbing II



**Dra Dyah Kurniawati M.Si.**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Unika  
Widya Mandala Madiun



**Sri Rustivaningsih S.E., M.Si.Ak.**

Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Unika Widya  
Mandala Madiun



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

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN *FOOCOURT* PLAZA MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Agus Apriyanto**

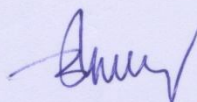
Telah dipertahankan didepan Tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Progam Studi Manajemen.

Madiun, 16 Januari 2014

Tim Penguji Skripsi

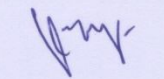
1. Ketua

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

(  )

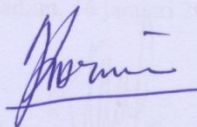
2. Anggota

Vivi Ariyani, S.E.,M.Si

(  )

3. Anggota

Ign. Soni Kurniawan, S.E., M.Sc.

(  )




## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SEKRIPI SI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa sekripsi yang saya tulis dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Foodcourt Plaza Madiun** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini 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 diatas baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menarik skripsi saya dengan gelar kesarjanaan serta ijasah yang diberikan Universitas batal saya terima.

Madiun, 16 januari 2014

  
Agus Apriyanto

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

1. Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.  
( Thomas Alva Edison)
2. Anda harus memiliki tujuan jangka panjang agar tidak frustrasi terhadap kegagalan jangka pendek.  
(Charles Noble)
3. Orang-orang yang telah sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan, entah mereka menyukai atau tidak.  
(Aldes Huxley)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

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

## ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan meliputi dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, *empathy* yang mendukung diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen di *Foodcourt* Plaza Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, *empathy* baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen *Foodcourt* Plaza Madiun yang sudah melakukan pembelian minimal 3 kali. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah konsumen *Foodcourt* Plaza Madiun. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 97 karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti

Secara parsial kualitas yang terdiri dari buktifisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Foodcourt* Plaza Madiun. Secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari buktifisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Foodcourt* Plaza Madiun.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

## KATA PENGANTAR

Segalapuji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Foodcourt* Plaza Madiun. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Progam studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Penulisan skripsi ini tentunya tidaklepas dari doa, bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini.

1. Ibu Veronika Agustini S. S.E., M.Si. selaku pembimbing I atas bimbingan dan kesabaran dalam menyusun skripsi.
2. Ibu Dra Dyah Kurniawati M.Si. selaku dosen pembimbing II atas bimbingannya dalam menyusun skripsi.
3. Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran bagi penyempurnaan penelitian ini.
4. Pimpinan dan seluruh pihak *Foodcourt* Plaza Madiun yang telah memberikan ijin melakukan penelitian.
5. Konsumen *Foodcourt* Plaza Madiun yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

6. Seluruh dosen khususnya prodi ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah mendidik selama proses perkuliahan.
7. Ayahku Karto Diyono dan Ibuku Sulinem yang selama ini telah mendukung, memberikan doa, dan semangat untuk selesainya skripsi ini.
8. Kakak-kakakku Saminem, Sademi, Supardi, Sarmini yang mendukungku selama ini.
9. Pacarku Anik Sulistyorini yang selalu menemani, memberikan semangat dan motivasi untuk selesainya skripsi ini.
10. Seluruh teman-temanku kuliah angkatan 2008 yang telah menemani dan memberikan dukungan serta kebersamaans elama proses perkuliahan
11. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dari progam studi manajemen, maupun dari luar Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, terima kasih telah membantu selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.

Madiun, 16 Januari 2014

Penulis

Agus Apriyanto



## 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
<b>BAB 1      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4

	C. Tujuan Penelitian.....	4
	D. Manfaat Penelitian.....	5
	E. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>7</b>
	A. Telaah Teori.....	7
	1. Pengertian manajemen pemasaran dan konsep inti pemasaran.....	7
	2. Pengertian Jasa.....	8
	3. Kualitas jasa.....	10
	4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
	5. Unsur Kepuasan Pelanggan.....	13
	6. Kepuasan Konsumen.....	13
	7. Pengembangan Hipotesis.....	16
	B. Kerangka Pemikiran.....	21
<b>BAB III</b>	<b>METODA PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
	A. Desain Penelitian.....	22
	B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	22
	1. Populasi.....	22
	2. Sampel.....	23
	3. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
	C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	24
	1. Variabel.....	24

2.	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.	Kepuasan Konsumen.....	28
D.	Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	28
E.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
F.	Instrumen Penelitian.....	29
G.	Teknik Analisa Data.....	29
1.	Uji Kualitas Data.....	29
2.	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
4.	Koefisien Determinasi.....	34
5.	Uji Hipotesis.....	34
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A.	Penyajian Data.....	37
1.	Gambaran Umum Responden.....	37
2.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	39
a.	Tanggapan Responde Terhadap Variabel <i>Tangible</i> .....	39
b.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	41
c.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i> .....	42
d.	Tanggapan Responden Teradap variabel <i>Assurance</i> .....	44
e.	Tanggapan Responden Terhadap variable <i>Emphaty</i> .....	45
f.	Tanggapan responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
B.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
1.	Uji Validitas.....	48
2.	Uji Reliabilitas.....	50
3.	Uji Prasyaratan Analisis.....	50
a.	Uji normalitas.....	50
b.	Uji autokorelasi.....	51

c. Uji multikolonieritas.....	52
d. Uji heterokedasitas.....	53
C. Analisis Data dan UjiHipotesis.....	55
1. Analis regresi Linier Beranda.....	55
2. Analisa Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	57
3. Pengujian secara Simultan (Uji F).....	58
4. Uji Parsial (Uji t).....	59
D. Pembahasan.....	64
1. Pengaruh BuktiFisik ( <i>Tangible</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
2. Pengaruh Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
3. Pengaruh Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
4. Pengaruh Jamninan ( <i>Assurance</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
5. Pengaruh Empati ( <i>Emphaty</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
6. Pengaruh Kualitas Pelyanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	72

## **BAB V      PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	74

## **DAFTAR PUSTAKA.....**

## **LAMPIRAN – LAMPIRAN.....**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan JenisKelamin.....	37
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Tangible</i> .....	40
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	41
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i> .....	43
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i> .....	44
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Emphaty</i> .....	46
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliability.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	52

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas.....	53
Tabel 4.15 Hasil Hetoskedastisitas dengan Uji Glejser.....	54
Tabel 4.16 Analisa Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.17 Analisa Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.19 Hasil Uji t .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Kurva Uji Autokorelasi.....	52
Gambar 4.2 kurva Uji F.....	59
Gambar 4.3 Kurva Uji t Variabel Tangible.....	61
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel Responsiveness.....	61
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel Reliabiliy.....	62
Gmbar 4.6 Kurva Uji t Variabel Assurance.....	63
Gambar 4.7 Kurva Uji t Variabel Emphaty.....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan Kuesioner.....	
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian.....	
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	
Lampiran 4 Jawaban Responden.....	
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	
Lampiran 7 Regression.....	