

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RESTORAN AYAM GORENG NYONYA SUHARTI
CABANG MAMPANG PRAPATAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**




**Arya Dikara
1111001034**

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Arya Dikara
NIM : 1111001034
Tanda Tangan : 
Tanggal : 26 Agustus 2016

HALAMAN PENGESAHAN

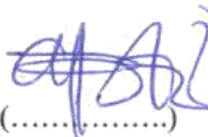
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Arya Dikara
NIM : 1111001034
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Restoran Ayam Goreng Nyonya Suharti Cabang
Mampang Prapatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

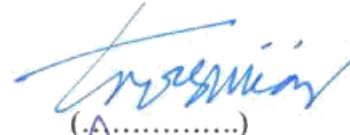
DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ananda Fortunisa, SE, M.Si



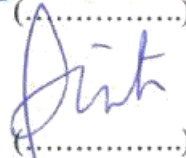
(.....)

Penguji 1 : Ir.Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D



(.....)

Penguji 2 : Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, MBA



(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Agustus 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, taufik, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN AYAM GORENG NYONYA SUHARTI CABANG MAMPANG PRAPATAN”**.

Dalam penyusunan proposal tugas akhir ini penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ananda Fortunisa, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian proposal tugas akhir ini.
2. Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, MBA selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak sekali masukan dan saran sehingga membantu dalam perbaikan skripsi ini.
3. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan dan masa penyusunan proposal tugas akhir.
4. Ayah, Ibu, dan Abang yang senantiasa mendukung dan memberikan doa serta semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Billy Salmon Jacob yang merupakan sahabat yang memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
6. Nur Halimah yang merupakan sahabat, teman dan orang yang spesial yang membantu memberikan dukungan kepada penulis dalam melakukan penelitian.

7. Katon dan Tasya yang merupakan sahabat yang luar biasa bagi penulis yang terus memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat serta teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan proposal tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan proposal tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait kedepannya.

Jakarta, 26 Agustus 2016

Arya Dikara

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arya Dikara
NIM : 1111001034
Program Studi : Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN AYAM GORENG NYONYA SUHARTI CABANG MAMPANG PRAPATAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademik. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Agustus 2016

Yang Menyatakan



(Arya Dikara)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RESTORAN AYAM GORENG NYONYA SUHARTI
CABANG MAMPANG PRAPATAN**

Arya Dikara¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam goreng nyonya suharti Cabang Mampang Prapatan. Kualitas pelayanan diukur melalui enam variabel. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dengan jumlah responden 100 dan teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa 1) Secara parsial variabel tangibel, food quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) Semua variabel secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada restoran ayam goreng nyonya suharti sangat baik dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

***EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION FRIED
CHICKEN RESTAURANT Mrs. SUHARTI BRANCH MAMPANG
PRAPATAN***

Arya Dikara²

ABSTRACT

This study aims to prove the influence of service quality on customer satisfaction fried chicken restaurant hostess Suharti Branch Mampang Prapatan. Quality of service is measured through six variables. The data used are primary data and secondary data. With the number of respondents 100 and sampling techniques using purposive sampling. The results of this study demonstrate that 1) Partially variable tangible, food quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy, positive and significant impact on customer satisfaction. 2) All of these variables together positive effect on customer satisfaction. Can disimpulkan that the quality of service at a fried chicken restaurant hostess Suharti very good and can affect customer satisfaction.

Key Words: Marketing, Quality of Service, Customer Satisfaction

² Student of Universitas Bakrie, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Mamfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	8
2.1. Kualitas Pelayanan	8

2.2.	Kepuasan Pelanggan	9
2.3.	Penelitian Terdahulu	10
2.4.	Kerangka Pemikiran	14
2.5.	Kerangka Hipotesis	15
BAB III.....		17
METODOLOGI PENELITIAN		17
3.1.	Jenis Penelitian.....	17
3.2.	Variabel Penelitian	17
3.3.	Operasional Variabel	18
3.4.	Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1	Populasi	20
3.4.2	Sampel	20
3.5.	Teknik Penarikan Sampel.....	21
3.6.	Data yang dibutuhkan.....	21
3.7.	Teknik Analisis Data	22
3.7.1.	Uji Instrumen	22
3.7.2.	Uji Validitas	22
3.7.3.	Uji Reliabilitas	23
3.8.	Uji Asumsi Klasik	23
3.8.1.	Uji Normalitas	23
3.8.2.	Uji Multikolinearitas	24
3.8.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	24
3.9.	Uji Hipotesis dengan Uji t	24

3.10.	Uji F/ ANOVA	25
3.11	Metode Analisis Data	25
BAB IV	27
HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian	27
4.1.1	Sejarah Singkat Restoran Ayam Goreng Nyonya Suharti	27
4.2	Analisis Deskriptif	28
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	31
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	31
4.2.6	Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i>	32
4.2.7	Analisis Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i>	32
4.2.8	Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	33
4.2.9	Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	34
4.2.10	Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	34
4.2.11	Analisis Deskriptif Variabel <i>Emphaty</i>	35
4.2.12	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	35
4.3	Hasil dan Pembahasan	36

4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	36
4.3.1.1 Uji Validitas.....	36
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	39
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3.2.1 Uji Normalitas	41
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas	42
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	43
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.3.4 Uji Hipotesis	46
4.3.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)	46
4.3.4.2 Uji F.....	47
4.3.4.3 Uji T.....	48
4.3.5 Pembahasan.....	48
BAB V.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	51
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	52
5.4 Implikasi Manajerial	52

DAFTAR PUSTAKA.....	55
Lampiran 1.....	59
Lampiran 2.....	63
Lampiran 3.....	76
Lampiran 4.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	18
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i>	32
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i>	32
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	33
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	34
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	34
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Empathy</i>	35
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas 35 Responden	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas 100 Responden	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas 35 Responden.....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden.....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	47
Tabel 4.15 Hasil Uji F	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 2.2 Kerangka Hipotesis.....	16
Gambar 4.1 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4.2 Data Responden berdasarkan Usia	29
Gambar 4.3 Data Responden berdasarkan Pekerjaan.....	30
Gambar 4.4 Pengeluaran Responden.....	31
Gambar 4.5 Frekuensi Kunjungan Responden	31
Gambar 4.6 Hasil Uji P-Plot.....	41
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS.....	63
Lampiran 3 Responden	76
Lampiran 4 Data tabulasi terhadap responden	79