

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
PELANGGAN DI RUMAH MAKAN NGIKAN  
(STUDI KASUS: NGIKAN CABANG CENGKARENG)**

**TUGAS AKHIR**



**Alisca Chandra Rahmani**

**1161001029**

**PROGRAM SARJANA STRATA 1  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
PELANGGAN DI RUMAH MAKAN NGIKAN  
(STUDI KASUS: NGIKAN CABANG CENGKARENG)**

**TUGAS AKHIR**

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



**Alisca Chandra Rahmani**

**1161001029**

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

**JAKARTA**


**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Alisca Chandra Rahmani

Nim : 1161001029

Tanda Tangan : 

Tanggal : 24 Agustus 2020

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas akhir diajukan oleh,

Nama : Alisca Chandra Rahmani  
NIM : 1161001029  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan  
Ngikan (Studi Kasus: Ngikan Cabang  
Cengkareng)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk melakukan penelitian pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

**DEWAN PENGUJI**

**Pembimbing : Aurino R. Djamaris Ir.M.M.**  (.....)

**Penguji 1 : M.Th. Anitawati, Ir., MS., M.Sc.**  (.....)

**Penguji 2 : Adi Budi Priyanto, S.T., M.T.**



(.....)

**Ditetapkan di : Jakarta, 24 Agustus 2020**

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN NGIKAN**

**(Studi Kasus : Ngikan Cabang Cengkareng)**

Alisca Chandra Rahmani<sup>1</sup>

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Ngikan cabang Cengkareng yang dikaji melalui enam variabel yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner dengan jumlah responden 105 dan teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa 1) Secara parsial variabel *Tangible*, *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) Sedangkan variabel *Empathy* dan *Reliability* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada rumah makan Ngikan baik dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN NGIKAN**

**(Studi Kasus : Ngikan Cabang Cengkareng)**

Alisca Chandra Rahmani<sup>2</sup>

## **ABSTRACT**

This study aims to prove the effect of service quality on customer satisfaction at the Ngikan Cengkareng restaurant, which was examined through six variables, namely *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* and *Assurance*. This research method uses descriptive method with a quantitative approach through a questionnaire with 105 respondents and sampling techniques using purposive sampling. The results of this study prove that 1) Partially *Tangible*, *Responsiveness* and *Assurance* variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. 2) While the *Empathy* and *Reliability* variables do not have a positive and significant effect on customer satisfaction. It can be concluded that the quality of service at Ngikan restaurants is good and can affect customer satisfaction.

Keywords: Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction.

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan berkat-Nya dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) ini sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Tugas Akhir yang berjudul 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ngikan (Studi Kasus: Ngikan Cabang Cengkareng)' ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penyusun mendapatkan bantuan dari banyak pihak. Untuk itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Marjuki dan Ibu Evie, serta Adik Ezy dan Deynia dan keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan penyusun.
2. Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberi arahan, motivasi, pengetahuan untuk peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
3. Ibu M.Th. Anitawati, Ir., MS., M.Sc., selaku dosen penguji sidang Tugas Akhir yang senantiasa memberi masukan pada penelitian ini.
4. Bapak Adi Budi Priyanto, S.T., M.T., selaku dosen penguji sidang Tugas Akhir yang senantiasa memberi masukan pada penelitian ini
5. Rivo Taufik, selaku orang terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan, saran dan mendoakan agar penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Anita, Denisa, Faradiba dan Inneke, selaku sahabat peneliti yang telah menemani peneliti dari sebelum masuk perkuliahan sampai empat tahun ini dengan segala kesabaran, kemarahan, dan semua yang telah dilewati selama empat tahun ini.
7. Wiky, Arkan, Andre, Auror dan teman-teman ketik lainnya yang memberikan kenangan pertemanan baik kepada peneliti selama masa perkuliahan empat tahun ini.
8. Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir.



9. Seluruh kerabat yang telah berjasa dalam tugas akhir ini dan tidak bisa diucapkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 24 Agustus 2020



**Alisca Chandra Rahmani**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Alisca Chandra Rahmani  
NIM : 1161001029  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Desain Riset

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

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ngikan (Studi Kasus : Ngikan cabang Cengkareng).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Alisca Chandra Rahmani)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Batasan Masalah.....	6
1.3    Rumusan Masalah.....	6
1.4    Tujuan Penelitian.....	6
1.5    Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1    Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2    Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1    Landasan Teori .....	8
2.1.1    Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2    Kepuasan Pelanggan .....	9
2.2    Penelitian Terdahulu .....	10
2.3    Kerangka Pemikiran .....	12
2.4    Hipotesis Penelitian .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
3.1    Jenis Penelitian .....	14
3.2    Variabel Penelitian.....	14
3.3    Operasionalisasi Variabel.....	14
3.4    Populasi dan Sampel.....	16
3.4.1    Populasi .....	16
3.4.2    Sampel.....	16
3.5    Teknik Penarikan Sampel.....	16
3.6    Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.7    Jenis dan Sumber Data.....	18

3.7.1	Data Primer.....	18
3.8	Teknik Analisi Data.....	18
3.8.1	Uji Instrumen.....	18
3.8.2	Uji Validitas.....	18
3.8.3	Uji Reliabilitas.....	19
3.9	Uji Normalitas Data.....	19
3.10	Uji Asumsi Klasik.....	19
3.10.1	Uji Normalitas.....	19
3.10.2	Uji Multikolinearitas.....	19
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas.....	20
3.10.4	Uji Hipotesis dengan Uji t.....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>22</b>
4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	22
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Makan Ngikan.....	22
4.2	Analisis Data.....	22
4.2.1	Uji Instrumen Penelitian.....	22
4.3	Analisis Deskriptif.....	25
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
4.3.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	26
4.3.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	26
4.3.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran per Bulan untuk Makanan 27	
4.3.5	Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan per Bulan.....	28
4.3.6	Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i> .....	29
4.3.7	Analisis Deskriptif Variabel <i>Empathy</i> .....	30
4.3.8	Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i> .....	30
4.3.9	Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> .....	31
4.3.10	Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> .....	32
4.3.11	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	33
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	34
4.4.2	Uji Hipotesis.....	39
4.4.3	Pembahasan.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>44</b>
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Saran.....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 2. Operasional Variable .....	15
Tabel 3. Hasil Uji Validitas 31 Responden .....	23
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas 31 Responden .....	24
Tabel 5. Uji Normalitas Data Kolmogorov-Smirnov Test .....	24
Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i> .....	29
Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Empathy</i> .....	30
Tabel 8. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i> .....	31
Tabel 9. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> .....	31
Tabel 10. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> .....	32
Tabel 11. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	33
Tabel 12. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	35
Tabel 13. Hasil Uji Multikolinearitas .....	35
Tabel 14. Hasil Uji Multikolinearitas menggunakan Stepwise .....	36
Tabel 15. Analisis Regresi Linear Berganda ( <i>Coefficients</i> ) Metode Enter .....	37
Tabel 16. Analisis Regresi Linear Berganda ( <i>Coefficients</i> ) Metode Stepwise .....	38
Tabel 17. Hasil Koefisien <i>Determinasi</i> ( $R^2$ ) .....	39
Tabel 18. Hasil Uji F .....	39
Tabel 19. Hasil Uji t .....	40

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Ulasan pelanggan Tidakmandi.....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 2. Ulasan Pelanggan Firmanfahrezy18 .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 3. Ulasan Pelanggan Ajeng Lestari .....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 4. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 5. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 6. Data Responden berdasarkan Usia .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 7. Data Responden berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 8. Pengeluaran Responden .....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 9. Frekuensi Kunjungan Responden.....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 10. Hasil Uji P-Plot .....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 11. Hasil Uji Heteroskedastitas .....</b>	<b>37</b>

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1. Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>48</b>
<b>Lampiran 2. Uji Instrumen Penelitian .....</b>	<b>52</b>
<b>Lampiran 3. Analisis Regresi Linear Berganda Metode Enter .....</b>	<b>54</b>
<b>Lampiran 4. Analisis Regresi Linear Berganda Metode Stepwise .....</b>	<b>61</b>
<b>Lampiran 5. Karakteristik Responden.....</b>	<b>68</b>