

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GEPREK BENSU CABANG
TEBET**

TUGAS AKHIR

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



PIPIT MAELANI

1171001099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2021

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GEPREK BENSU CABANG TEBET

OLEH :

PIPIT MAELANI

1171001099

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh indikator *Tangible*, *Assurance*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Geprek Benu cabang Tebet. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh penulis menggunakan teknik probabilitas sampling, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Dari hasil uji t, didalam uji tersebut menunjukkan hasil t hitung lebih besar dari hasil *t-table* yaitu sebesar $6,195 > 1,987$. Maka dapat diartikan bahwa penelitian tersebut terjadi pengaruh yang positif. Lalu nilai pada signifikansi dan positif pada ANOVA sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dapat diterima dan nilai adjusted R square sebesar 0,274 yang artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 27,4%, sedangkan sisanya terdapat 73% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan pada variabel ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Benu Cabang Tebet”. Berdasarkan hasil analisis dijelaskan bahwa terdapat pengaruh *Tangible, Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna bagi penulis sendiri maupun pembaca.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta dukungan, baik secara moril ataupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis, Iin Mainah dan Sugiyanto, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Adik penulis yang tercinta, Rizka dan Raffa, terimakasih atas doa dan segala dukungan yang diberikan.
3. Bapak Muchsin Saggaff Shihab M.Sc., MBA, Ph.D. selaku dosen penguji yang telah membantu penulis dengan memberikan masukan dan saran untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM, selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Annisa, Atikah, Icha, Nani dan Rizka selaku sahabat, atas bantuan, saran, diskusi, serta kerja samanya.
6. Michellia Ratana, Tisyia Auliana, selaku sahabat dan teman seperjuangan, atas bantuan, semangat, kerja sama serta dukungan yang telah diberikan.

7. Seluruh teman teman penulis di FEIS Universitas Bakrie angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terimakasih atas pertemanannya selama ini.
8. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk dapat menyelesaikan penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulis dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai.

Dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Bekasi, 27 Juli 2021

Penulis,

Pipit Maelani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Jasa	7
2.1.2.1 Pengertian Jasa	7
2.1.2.2 Karakteristik Jasa.....	8
2.1.2.3 Klasifikasi Jasa	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan dalam industry makanan / minuman	12
2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi buruknya kualitas pelayanan.....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4.1 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	18
2.1.4.2 Aspek-Aspek yang terjadi dalam Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.4.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi kepuasan pelanggan	19
2.1.4.4 Dimensi yang terdapat pada kepuasan pelanggan	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Berfikir.....	24
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel Peneleitian	26

3.2.1	Populasi.....	26
3.2.2	Sampel.....	27
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.4	Metode Pengambilan Data	28
3.5	Metode Analisis Data	29
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.5.2	Analisis Deskriptif.....	31
3.5.3	Uji Instrumen	31
3.5.3.1	Uji Normalitas	31
3.5.3.2	Uji Heteroskedastisitas	32
3.5.3.3	Uji Korelasi	33
3.5.3.4	Uji Regresi liner sederhana	33
3.5.3.5	Uji T	34
3.5.3.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
3.6	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Geprek Benu	38
4.1.1	Tentang Geprek Benu.....	38
4.1.2	Visi dan Misi Geprek Benu.....	40
4.2	Hasil Uji Penelitian	41
4.2.1	Pre-Test Kuesioner	41
4.2.2	Uji Validitas	41
4.2.3	Uji Reliabel	42
4.3	Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	43
4.3.1	Jenis Kelamin Responden.....	43
4.3.2	Usia responden	43
4.3.3	Pekerjaan Responden	44
4.3.4	Alamat Wilayah Responden	45
4.3.5	Pengeluaran Responden dalam Membeli Geprek Benu Per Bulan	46
4.4	Statistik Deskriptif Variabel.....	46
4.4.1	Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Pelayanan (X).....	47
4.4.2	Analisis Statistik Deskriptif Indikator Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
4.5	Uji Instrumen	49
4.5.1	Uji Normalitas	49

4.5.2	Uji Heterokedastisitas	50
4.5.3	Uji Korelasi	51
4.5.4	Uji Regresi Linear Sederhana	52
4.5.5	Uji T	54
4.5.6	Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	55
4.6	Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Produk Makanan/Minuman	13
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	35
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pre-Test	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test	42
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.6 Usia Responden.....	45
Tabel 4.7 Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.8 Alamat Wilayah Responden.....	47
Tabel 4.9 Pengeluaran Responden dalam Membeli Geprek Benu	48
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X)	49
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Pearson	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Testimoni dari pelanggan Geprek Benu Cabang Tebet	5
Gambar 2.1 Skema Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas Pre-Test.....	63
Lampiran 2 Uji Reliabel Pre-Test	63
Lampiran 3 Jenis Kelamin Responden.....	64
Lampiran 4 Usia Responden	64
Lampiran 5 Pekerjaan Responden.....	64
Lampiran 6 Alamat Wilayah Responden	65
Lampiran 7 Pengeluaran Responden dalam Membeli Geprek Bensus.....	65
Lampiran 8 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	65
Lampiran 9 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	66
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas	67
Lampiran 11 Hasil Uji Heterokedastisitas	67
Lampiran 12 Hasil Uji Korelasi	67
Lampiran 13 Hasil Uji Regresi	68
Lampiran 14 Hasil Uji T	68
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	68
Lampiran 16 Kuesioner.....	69
Lampiran 17 Testimoni Geprek Bensus.....	73

