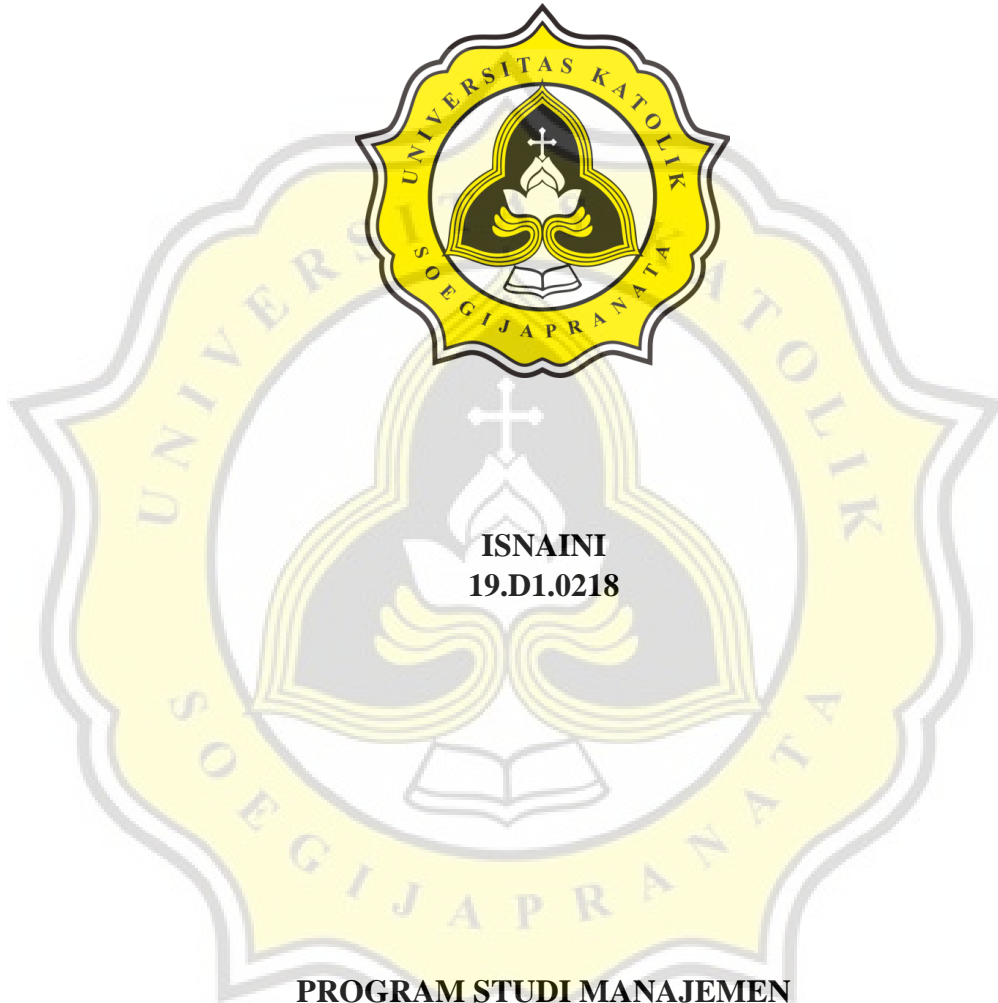


LAPORAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pada Warung Makan Bu Asih)



**ISNAINI
19.D1.0218**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG
2023**

LAPORAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**
(Studi pada Warung Makan Bu Asih)

**Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**ISNAINI
19.D1.0218**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isnaini

NIM : 19.D1.0218

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Warung Makan Bu Asih)” adalah hasil penelitian saya dengan supervisi dosen pembimbing dan bukan hasil plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Semarang, 31 Maret 2023

Yang menyatakan,



Isnaini
19.D1.0218





HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Warung
Makan Bu Asih)

Diajukan oleh : ISNAINI

NIM : 19.D1.0218

Tanggal disetujui : 26 April 2023

Telah setuju oleh

Pembimbing : Drs. R. Bowo Harcahyo M.B.A.

Penguji 1 : A. Eva Maria Soekesi S.E., M.M.

Penguji 2 : Meniek Srinings Prapti S.E., M.Si.

Penguji 3 : Drs. R. Bowo Harcahyo M.B.A.

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=19.D1.0218

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Isnaini

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Warung Makan Bu Asih)”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 3 Mei 2023

Yang menyatakan



Isnaini

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan meskipun banyak sekali hambatan yang dijumpai penulis dalam proses penyusunan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Warung Makan Bu Asih) “

Selama penyusunan hingga selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari segala pihak, sulit kiranya menyelesaikan skripsi ini disebabkan kemampuan dan pengetahuan penulis yang terbatas. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ferdinandus Hindiarto, S.Psi., M.Si. selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata;
2. Ibu Dr. Widuri Kurniasari M.Si, selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
3. Bapak Drs. Theodorus Sudimin, M.Si. selaku Dosen Wali yang telah membantu untuk mengarahkan dan memberikan arahan selama menempuh Pendidikan di Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata;
4. Bapak Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dan memberi perhatian terhadap penulis dalam menyusun hasil penelitian;
5. Seluruh Dosen Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membantu penulis selama menempuh perkuliahan;
6. Orang tua Penulis yang selalu memberikan kasih sayang, memberikan semangat, memberi nasihat, memberi motivasi dan mendoakan penulis;
7. Sahabat-sahabat Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

Akhir kata dengan segala kemampuan dan keterbatasan penulis sehingga bisa dikatakan bahwa penelitian beserta hasil laporan penulisan hukum ini masih jauh dari sempurna sehingga segala kritik dan saran dari pembaca terhadap penulis akan sangat diterima dengan baik. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 31 Maret 2023

Penulis



Isnaini



ABSTRAK

Dalam penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Warung Makan Bu Asih). Selain itu penelitian ini juga di maksudkan untuk meningkatkan penjualan dan pelayanan di Warung Makan Bu Asih.

Dalam penelitian ini mengambil sampel sejumlah 61 responden yang merupakan pelanggan asli Warung Makan Bu Asih. Metode pengolahan data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan metode analisis data yang di pakai adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Data yang diolah didapat dari hasil survei melalui kuesioner.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang di lakukan dengan menggunakan uji statistik t dapat diketahui bahwa masing masing variabel dari Kualitasn Layanan seperti Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pelanggan secara parsial. Sedangkan, hasil pengujian hipotesis yang di lakukan dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut secara bersama sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Empati dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In this study, the aim was to determine Service Quality Effect on Customer Satisfaction (studies at Warung Makan Bu Asih). In addition, this research is also intended to increase sales and services at Warung Makan Bu Asih.

In this study a sample of 61 respondents were taken who were genuine customers of Warung Makan Bu Asih. Data processing methods use validity and reliability test, while the data analysis method used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis. Data processed is obtained from survey results through a questionnaire.

Based on the results of hypothesis testing carried out using the t statistical test, it can be seen that each variable of Service Quality such as Physic, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy has a partial influence on customer satisfaction. Meanwhile, the results of hypothesis testing which was carried out using the F test showed that the five variables together had an influence on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Physic, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pembahasan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Sistematika Penelitian	5
2. LANDASAN TEORI	7
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Kualitas Layanan	10
2.3 Penelitian Terdahulu	12
2.4 Kerangka Berpikir	13
2.5 Hipotesis	14
2.6 Definisi Operasional Variabel	15
3. METODE PENELITIAN	17
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	17
3.2 Populasi dan Sampel	
3.3 Jenis data	
3.4 Metode pengumpulan data	19
3.5 Teknik Analisis Data	22
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	24

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1 Karakteristik Responden	24
4.2 Deskripsi Variabel	27
4.2.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Fisik	28
4.2.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kemampuan	29
4.2.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Daya Tanggap	30
4.2.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan	31
4.2.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati	32
4.2.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	33
4.3. Analisis Data Hasil Penelitian	34
4.3.1 Pengujian Hipotesis	35
4.4 Pembahasan Hipotesis	38
4.4.1 Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan	39
4.4.2 Hubungan antara Kemampuan dengan Kepuasan Pelanggan	40
4.4.3 Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan	41
4.4.4 Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan	41
4.4.5 Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pelanggan	42
5. PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan (omset) Warung Makan Bu Asih Tahun 2019-2022	1
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	2
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas pada Masing-Masing Variabel	21
Tabel 4.1 Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.1.2 Rekapitulasi Berdasarkan Usia	25
Tabel 4.1.3 Rekapitulasi Jenis Pekerjaan	25
Tabel 4.1.4 Rekapitulasi Kunjungan Pelanggan	26
Tabel 4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik	26
Tabel 4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemampuan	29
Tabel 4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap	30
Tabel 4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan	31
Tabel 4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati	32
Tabel 4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 4.11. Output Regresi	34
Tabel 4.12. Hasil dari uji F	35
Tabel 4.13. Hasil dari uji t	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil oleh Data SPSS

Lampiran 3 Data Responden

