

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN YOGYA CHICKEN**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD CONSUMER  
SATISFACTION IN YOGYA CHICKEN RESTAURANT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Adin Nurul Umam**

**20040410193**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2011**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH  
MAKAN YOGYA CHICKEN**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD CUNSUMER SATISFACTION ON YOGYA  
CHICKEN RESTAURANT**

Disusun oleh:

Adin Nurul Umam

20040410193

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Fajarwati, SE.,M.Si.

NIK: 143 054

Tanggal: 21 Juli 2011

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH  
MAKAN YOGYA CHICKEN**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD CONSUMER SATISFACTION IN YOGYA  
CHICKEN RESTAURANT**

Disusun oleh

Adin Nurul Umam

20040410193

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal: 12 Agustus 2011

Yang terdiri Dari

Fajarwati, SE., M.Si

Ketua Tim Penguji

Fauziah, S.E.

Anggota Tim Penguji

Lela Hinasah, SE.,M.Si

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbachul Anwar, S.E., M.Si

NIK 143 014

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Adin Nurul Umam

Nomor Mahasiswa : 20040410193

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Yogya Chicken**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Juli 2011

**Adin Nurul Umam**

## HALAMAN MOTTO

- ✚ Allah akan menaikkan orang-orang yang beriman dari kamu dan orang-orang dari kamu yang berilmu dengan beberapa derajat. (Q.S: Mujadalah, 11)
- ✚ Sebaik-baiknya manusia bermanfaat bagi manusia yang lain (Hadist Rasul)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ✚ Ibu dan bapak tercinta sebagai wujud sembah sujud dan baktiku kepada beliau atas dukungan dan semangatnya selama ini.
- ✚ Kakak dan adikku, terimakasih atas doa, bantuan, nasehat dan dukungannya yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
- ✚ Seluruh teman-teman Manajemen 2004.
- ✚ Almamaterku



## INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* terhadap kepuasan konsumen. Obyek Penelitian ini adalah Rumah Makan Yogya Chicken yang beralamat di Jl.Ibu Ruswo No. 86. Sedangkan subyek penelitiannya adalah para konsumen yang melakukan pembelian makanan di Yogya Chicken.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel atas dasar kemudahan dan *purposive sampling* dengan kriteria yaitu konsumen yang telah melakukan pembelian lebih dari 2 (dua) kali, karena dianggap konsumen telah dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Yogya Chicken mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Alat analisis yang digunakan regresi berganda dan menggunakan uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan secara serentak kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedngkan secara parsial *Tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy to consumer satisfaction. The object of this research is Yogya Chicken Restaurant is located at Jl.Ibu Ruswo No. While the subjects of the study is the consumers who make purchases of food in Yogya Chicken .*

*This research used convenience sampling technique that is taking sampling base on convenience and purposive sampling technique of sampling with the criteria that consumers who had purchased more than 2 (two) times, because consumer has evaluated to service of Yogya Chicken Restaurant that given about service quality and consumer satisfaction. This research used multiple regression analysis, F test and T test.*

*The results showed as simultan service quality that is tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy has a direct influence on consumer satisfaction. And than as parsial tangibles has no influence to consumer satisfaction.*

*and reliability, responsiveness, assurance and empathy as parsial have influence to consumer satisfaction*

*Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, consumer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmatnya dan karunia-Nya. Sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul: ” **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Yogya Chicken**” ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S-1 Fakultas Ekonomi ilmu manajemen UMY. Berbagai macam pencarian ide, gagasan, berfikir sampai pada akhirnya menemukan titik temu adalah proses panjang dari penyusunan skripsi ini. Semua ini dilakukan bukan hanya untuk menyelesaikan skripsi dalam bentuk fisik saja, tetapi lebih untuk menjawab segala pertanyaan yang berkembang dalam konsep dan teori yang menjadi acuan dalam topik penelitian. Dengan demikian, penyusunan skripsi tidak hanya terbatas sebagai syarat kelulusan saja, tetapi untuk memenuhi jangkauan maupun kualitas sebagai kepuasan berkarya.

Keberhasilan menyelesaikan karya kecil ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Misbachul Anwar, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Fajarwati, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak dan Ibuku tercinta. atas do'a yang senantiasa mereka panjatkan agar segera selesainya skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah kalian semua di balas oleh Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Juli 2011

**Adin Nurul Umam**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
<b><i>DAFTAR TABEL.....</i></b>	<b><i>xiii</i></b>
<b><i>DAFTAR GAMBAR.....</i></b>	<b><i>xiv</i></b>
<b><i>BAB I      PENDAHULUAN.....</i></b>	<b><i>1</i></b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6

**BAB II**      **TINJAUAN PUSTAKA.....**  
**7**

- A. Kerangka Teori ....7
- B. Hipotesis Penelitian .....18
- C. Model Penelitian.....21

**BAB III**      **METODE PENELITIAN .....22**

- A. Obyek dan Subyek Penelitian .....22
- B. Teknik Pengambilan Sampel ..... 22
- C. Jenis Data.....22
- D. Teknik Pengumpulan Data .....22
- E. Variabel Penelitian .....23
- F. Uji Kualitas Instrumen .....25
- G. Teknis Analisis Data dan Uji Hipotesis .....26

**BAB IV ANALISIS DATA .....30**

- A. Karakteristik Responden ..... 30
- B. Hasil Uji Kualitas Instrumen .....32
- C. Hasil Penelitian .....36
- D. Pengujian Hipotesis .....37
- E. Pembahasan.....40

**BAB V**      **SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN**  
**43**

- A. Kesimpulan.....43
- B. Keterbatasan Penelitian.....44
- C. Saran.....44

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin .....	30
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	30
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	31
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> .....	32
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	33
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	33
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	34
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> .....	34
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan konsumen.....	35
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi.....	36



Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji F.....

37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian .....	21
------------	------------------------	----