

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *RESTAURANT* AYAM GORENG SUHARTI
Jl. LAKSDA ADISUCIPTO YOGYAKARTA**



Disusun oleh :

ERNA PRIYANDARI

20010410140

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *RESTAURANT* AYAM GORENG SUHARTI
DI JL. LAKSDA ADISUCIPTO YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Diajukan oleh :

**ERNA PRIYANDARI
20010410140**

FAKULTAS EKONOMI

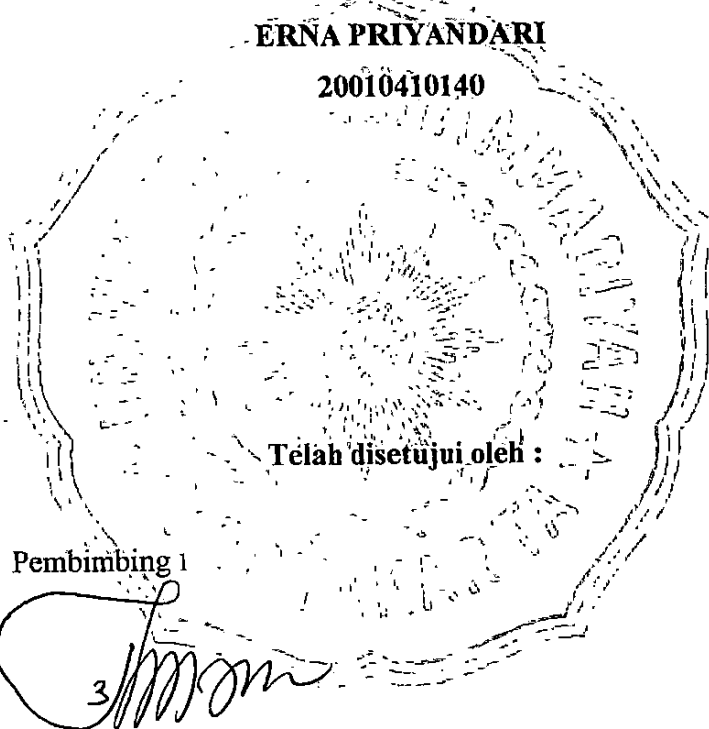
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RESTAURANT AYAM GORENG SUHARTI
Jl. LAKSDA ADISUCIPTO YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

ERNA PRIYANDARI

20010410140



Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1

Dra. Tri Maryati, MM.

NIK : 143028

Tanggal 24 - 3 - 2004

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RESTAURANT AYAM GORENG SUHARTI
DI JL. LAKSDA ADISUCIPTO YOGYAKARTA

Diajukan oleh :

ERNA PRIYANDARI

20010410140

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

Tanggal 30 April 2005

Yang Terdiri dari


Dra. Tri Maryati, MM

Ketua penguji


Dra. Hasnah Rimiwati, M.Si

Anggota Tim Penguji


Isthofaina Astuti, S.E., M.Si

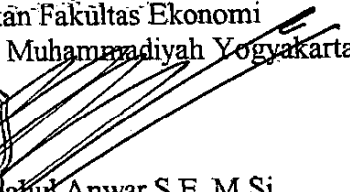
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Wisbalul Anwar, S.E., M.Si

NIK: 143014

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *restaurant* Ayam Goreng Suharti di Yogyakarta".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini dengan rendah hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Misbahul Anwar ,S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Hasnah Rimiati,S.E. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dra. Tri Maryati, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan p[engarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Suharti selaku pimpinan RM. Ayam Goreng Suharti yang telah memberi ijin penelitian serta seluruh staf dan karyawan yang telah membantu kelancaran penelitian.
5. Kedua orang tuaku (Mujiyono R dan Martini) yang senantiasa memberikan

6. Dan semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah diberikan, mendapat balasan dari Allah SWT. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan permohonan maaf yang sebesar - besarnya jika ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi penambah khasanah ilmu pengetahuan.

Alhamdulillahirobil 'alamin
Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Maret 2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
INTISARI.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Kualitas.....	6
2. Dimensi Kualitas.....	0

3.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
4.	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	13
5.	Konsep <i>Total Quality Service</i> (TQS) dan <i>Total Quality Management</i> (TQM)	14
6.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
7.	Gap Kualitas Jasa.....	17
8.	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan.....	19
B.	Hasil Penelitian Terdahulu	21
C.	Hipotesis.....	22
D.	Metode Penelitian.....	22
BAB III	METODE PENELITIAN.....	23
A.	Subyek Penelitian	23
B.	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
C.	Jenis Data	23
D.	Teknik Pengumpulan Data	24
1.	Metode Angket / Kuesioner	24
2.	Metode Wawancara.....	24
3.	Metode Observasi.....	24
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
1.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
2.	Metode Pengumpulan Variabel Penelitian.....	27

F. Uji Kualitas Data.....	28
1. Uji Validitas Kuesioner.....	29
2. Uji Reabilitas Kuesioner	29
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	29
1. Analisis Diskriptif.....	29
2. Analisis Kuantitatif	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
1. Sejarah dan Berkembangnya Perusahaan.....	33
2. Struktur Organisasi.....	35
3. Produk dan Harga.....	37
4. Profil Responden.....	41
B. Uji Kevalidan Data.....	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Realibilitas	46
C. Analisis Data	47
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
2. Pengujian Keseluruhan Variabel Bebas (Uji F).....	49
3. Pengujian Pervariabel Bebas (Uji T).....	50
4. R ² (Koefisien Determinasi).....	52
5. One Way ANOVA.....	52

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	59
	A. Kesimpulan.....	59
	B. Saran.....	60
	C. Keterbatasan Penelitian	61
DAFTAR PUSTAKA		62
.....		62

DAFTAR TABEL

4.1	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	42
4.2	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Pekerjaan	42
4.3	Distribusi Frekuensi Menurut Jumlah Kedatangan Responden	43
4.4	Distribusi Frekuensi Menurut Umur Responden	44
4.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner	45
4.6	Hasil Uji Realibitas Kuesioner	46
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	47

DAFTAR GAMBAR

2.1	Perbandingan Antara Evaluasi Konsumen Pada Kualitas Yang Dipersepsikan Dan Kepuasan	20
2.2	Model Penelitian	22