

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN AYAM BAKAR
WONG SOLO YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY INFLUENCE TOWARD THE
CUSTOMER SATISFACTIONS OF AYAM BAKAR WONG SOLO
YOGYAKARTA RESTAURANT**



Oleh

ACHMAD MUFID EFENDI
20020410055

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2009

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN AYAM BAKAR WONG SOLO
YOGYAKARTA

Diajukan oleh

ACHMAD MUFID EFENDI
20020410055

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 02 MEI 2009
Yang Terdiri dari

Fajarwati, SE., M.Si.
Ketua Tim Penguji

Fauziah, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Meika Kurnia Puji RDA, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE., M.Si.
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : ACHMAD MUFID EFENDI

Nomor mahasiswa : 20020410055

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN AYAM BAKAR WONG SOLO YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat 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, 25 April 2009

ACHMAD MUFID EFENDI

Motto

“Hanya penderitaan hidup yang mengajarkan manusia untuk menghargai kebahagiaan dan kebaikan serta kebagusan hidup”

(Hadits)

“Ketika kita memandang masalah dan beban berasal dari kita, justru pada saat itulah kita bermasalah”

(Stephen Covey)

“Orang-orang yang sukses mampu melihat dan mengambil pelajaran dari setiap kesalahan yang dibuatnya, sekaligus mau memperbaiki dan berani mencoba lagi dengan cara yang benar”

(Andri Wongso)

“Ilmu itu lebih baik daripada harta, ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta. Ilmu itu hakim sedangkan harta adalah dikenai hukum. Harta bisa berkurang oleh penggunaan, sedangkan ilmu bertambah bila dipergunakan.

(Ali Bin Abu Tholib)

Kupersembahkan
Kepada:
Abah dan ibu Tercinta
Alm Kakek dan Nenekku
Adik-adikku yang kusayangi
Almamaterku
Keluarga besarku

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan kepada pengelola restoran agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan agar loyalitas pelanggan bisa tercapai dengan baik.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimah kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Meika Kurnia Puji RDA, SE, M.Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan serta kemudahan selama penulis menyelesaikan skripsi.
3. Abah H. Imam Buchori dan Ibu Mintasih tercinta yang selalu memperhatikan, menasehati dan selalu mendoakan buat anak-anaknya terutama penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Adik-adikku (Yani, Ayu dan dilla) yang selalu memberikan motivasi penulis untuk segera menyelesaikan karya tulis ini.

5. Mas Koko dan mbak Nanik yang telah banyak membantu segala-galanya yang tak terhingga sampai penulis tidak bisa menyebutkan satu-persatu. Matur thank you ya mas dan mbak.
6. Bapak M. Zaenuddin, S.Ag selaku pimpinan Cabang Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian di Restoran yang Bapak pimpin.
7. The best big of family kost-kostsan depan SMUN 10 Yogyakarta (Bu kost, bang Yus, Komang, mbak Yosh, Paul, Afif, om Erwin, pak lek Prima, Bram, Dani, Doni, Adit, cak Udin dan semua yang berada dalam satu atap. trimah kasih buat semua canda tawa dan warna-warni kehidupan yang kalian berikan kepadaku.
8. Rekan-rekan yang telah banyak membantu yang tak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun tata bahasa. Kritik dan saran yang membangun penulis diharapkan untuk pengembangan lebih lanjut. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta 16 Maret 2009

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, apakah mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta, serta untuk mengetahui dari lima dimensi kualitas pelayanan di atas faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen atau kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta. Metode pengumpulan data ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta. Hipotesis dari penelitian ini diduga variabel yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara serentak mempengaruhi kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta.

Hasil analisis dengan menggunakan Regresi Linier Berganda dapat diketahui bahwa variabel *responsiveness*, dan *assurance* secara parsial berpengaruh secara signifikan sedangkan untuk variabel *reliability*, *empathy*, dan *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta. Sedangkan hasil dengan menggunakan uji F, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara serentak dapat menjelaskan perubahan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta. Dan dari penelitian ini juga dapat diketahui bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut ternyata variabel *assurance* paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta.

Kata kunci : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Jasa.....	6
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	11

3.	Kepuasan Pelanggan	14
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
B.	Hasil penelitian terdahulu	19
C.	Hipotesis	19
D.	Model Penelitian	21
BAB III	METODA PENELITIAN	22
A.	Obyek atau Subyek Penelitian	22
B.	Jenis data	22
C.	Teknik pengambilan sampel	22
D.	Teknik Pengumpulan Data	23
E.	Definisi operasional variable penelitian	23
F.	Uji kualitas data	26
G.	Uji hipotesis dan analisis data	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A.	Gambaran umum perusahaan	30
B.	Analisis Deskripsi	44
C.	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
D.	Uji hipotesis dan analisis data	48
E.	Pembahasan	59

BAB V	SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN	62
A.	Simpulan	62
B.	Saran.....	63
C.	Keterbatasan Penelitian.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	46
4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	47
4.6	Tanggapan responden terhadap pertanyaan pada variabel <i>Reliability/</i> Keandalan.....	48
4.7	Tanggapan responden terhadap pertanyaan pada variabel <i>Responsiveness/</i> Daya tangkap.....	49
4.8	Tanggapan responden terhadap pertanyaan pada variabel <i>Assurance/</i> Kepastian atau jaminan	50
4.9	Tanggapan responden terhadap pertanyaan pada variabel <i>Empathy /</i> Empati	50
4.10	Tanggapan responden terhadap pertanyaan pada variable <i>Tangibles/</i> Berwujud.....	51
4.11	Tanggapan responden terhadap pertanyaan pada variabel Kepuasan Pelanggan	52
4.12	Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi.....	54

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Penelitian	21
4.1	Struktur Organisasi Restoran Ayam Bakar Wong Solo Yogyakarta	40