

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN SIRAIT



Disusun Oleh:

Bangun Reynaldo Sirait 201210215278

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
AGUSTUS 2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sirait**

Disusun Oleh:

Nama : **Bangun Reynaldo Sirait**

NPM : **2012 10 215 278**

Program Studi : **Teknik Industri**

Fakultas : **Teknik**

Dinyatakan memenuhi syarat untuk di uji

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

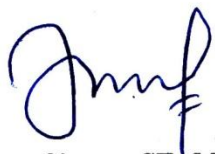
Dosen Pembimbing II


Murwan Widyantoro., MT.


Rony O. Kawi, Ir., MM.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri


Denny Siregar, ST., M.Sc.

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sirait**

Telah diuji dan disahkan dalam sidang pada tanggal 15 Agustus 2016

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Murwan Widyantoro., MT.

Rony O. Kawi, Ir., MM.

Penguji I

Penguji II



Achmad Mukazir, Ir., MT.

Denny Siregar, ST., M.Sc.


Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ka. Prodi Teknik Industri



Ahmad Diponegoro, M.S.I.E., Ph.D.



Denny Siregar, ST., M.Sc.



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK**

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140

Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657

Dengan Kampus II : Jl Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp : 021. 88955882

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bangun Reynaldo Sirait
NPM : 2012.10.215.278
Fakultas / Jurusan : Teknik / Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Rumah Makan Sirait

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Jika kemudian hari penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak lain.

Bekasi, 23 Agustus 2016



Bangun Reynaldo Sirait,
2012.10.215.278

ABSTRAK

Rumah Makan Sirait merupakan makanan cepat saji milik Bapak Sirait dan istrinya Lisbet Sidabutar yang menyajikan makanan khas Sumatra Utara. Berlokasi di Jl. Kemuning Raya No.30 Bekasi dan beroperasi sejak awal 2013 sampai sekarang. Kepuasan konsumen adalah perasaan suka atau tidak sukanya seseorang setelah membandingkannya dengan keinginannya. Selain dari faktor kualitas produk, emosional, harga dan biaya, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan konsumen yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Asurance*), empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sirait. Penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif dan regresi linier berganda. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 17.00. Dengan penarikan sampel sebanyak 100 responden. Pengujian menunjukkan bahwa kelima variabel bebas memiliki pengaruh sebanyak 88% terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sirait.

Kata Kunci: Servqual, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati)



ABSTRACT

Rumah Makan Sirait is fast-food restaurants owned by Mr. Sirait and his wife Lisbet Sidabutar which serves specialities of North sumatra. The restaurant is located on JL. Kemuning raya Bekasi and no. 30 operational since the beginning of 2013. Consumer satisfaction is a feeling like it or not liked a person after comparing it to his desire. Apart from product quality, emotional factors, prices and costs, other factors affecting consumer satisfaction is the quality of service. This research aims to know the influence of the quality of customer service that consists of physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), guarantees (Asurance), empathy (empathy) towards consumer satisfaction Rumah Makan Sirait. The research is qualitative and quantitative analysis and multiple linear regression. With the withdrawal of as many as 100 samples of respondents. Testing showed that the five free variables have an influence as much as 88% against consumer satisfaction Diner Sirait.

Keyword: customer satisfaction, quality of service (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy)





**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bangun Reynaldo Sirait
NPM : 2012 10 215 278
Fakultas / Jurusan : Teknik / Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sirait”

Beserta Perangkat yang ada (Bila diperlukan) Dengan ini hak bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 23 Agustus 2016

Bangun Reynaldo Sirait,
2012.10.215.278

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sirait”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan kelulusan penyusun untuk menjadi Sarjana Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penyusunan Skripsi ini didasarkan atas penelitian yang dilakukan kurang lebih selama tiga bulan di Rumah Makan Sirait Jl. Kemuning Raya No.30, Bekasi. Penyusun menyadari bahwa Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan pihak-pihak yang terkait dalam penyusunan sampai dengan penyelesaian Skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih, antara lain ditujukan kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. Bambang Karsono, SH., MM selaku rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Brigjen Pol. (Purn) Drs. R.Bagus Harry S. Selaku wakil Rektor III Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Ahmad Diponegoro, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Denny Siregar ST., M.Sc selaku Kepala Jurusan Program Studi Teknik Industri.
5. Bapak Murwan Widyantoro, MT. selaku dosen pembimbing I
6. Bapak Rony O. Kawi., Ir. MM. selaku dosen pembimbing II
7. Dosen-dosen Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan arahan kepada penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang yang terkasih dan saya banggakan kepada mama (Lisbet Sidabutar) dan bapa (J. Sirait) serta kaka dan adik saya serta kekasih saya yang telah memberikan semangat tiada henti kepada saya.
9. Karyawan Rumah Makan Sirait yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.
10. Rekan – rekan mahasiswa Jurusan Teknik Industri khususnya angkatan 2012 yang telah memberikan banyak dorongan dalam membantu penyelesaian Skripsi.
11. Rekan – rekan Industri Force yang tiada hentinya memberikan motivasi bersama dan berjuang bersama siang malam dalam menyelesaikan skripsi.
12. Better Planning Family yang yang tiada henti memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Throners yang tiada henti memberikan dukungan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Pengalaman dan nasehat orang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan suatu pembelajaran hidup yang penting untuk masa yang akan datang.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas Kebaikan semua pihak yang telah memberikan inspirasi, motivasi dorongan, bantuan, pengarahan dan bimbingan kepada penulis. Penulis pun masih menyadari terdapat kekurangan dalam

penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Dan akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain.

Bekasi, Juli 2016

Penyusun



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| COVER | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR RUMUS | xii |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi masalah | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.4 Batasan Masalah | 4 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.7 Tempat dan Waktu Penelitian | 6 |
| 1.8 Metode penelitian | 6 |
| 1.9 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II : LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Pengertian Pemasaran | 9 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan | 10 |
| 2.3 Pengertian Kualitas Jasa | 10 |
| 2.4 Dimensi-dimensi kualitas jasa | 12 |
| 2.4.1 Dimensi Kualitas Menurut Parasuraman | 12 |
| 2.4.2 Dimensi Kualitas Menurut Gronroos | 13 |
| 2.5 Kerangka Kerja Jasa | 14 |
| 2.6 Kepuasan | 15 |
| 2.6.1 Mengukur Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.7 Restoran | 18 |
| 2.7.1 Mengukur Klasifikasi Restoran | 18 |
| 2.7.2 Prosedur Pelayanan | 19 |
| 2.8 Kerangka Pikir | 20 |
| 2.9 Uji Kecukupan Data | 21 |
| 2.10 Uji Validitas | 22 |

| | |
|----------------------------|----|
| 2.11 Uji Reliabilitas..... | 22 |
|----------------------------|----|

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Jenis Penelitian | 24 |
| 3.1.1 Analisa Kualitatif | 24 |
| 3.1.2 Analisa Kuantitatif | 24 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data | 25 |
| 3.2.1 Populasi dan Sampel | 27 |
| 3.2.2 Jenis dan Sumber data | 28 |
| 3.2.3 Uji Reliabilitas dan uji Validitas | 28 |
| 3.2.4 Uji Asumsi Klasik | 29 |
| 3.2.5 Analisis Regresi Berganda | 30 |
| 3.2.6 Uji Hipotesis | 30 |
| 3.2.3 Kerangka Berfikir..... | 32 |

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Profil Perusahaan..... | 35 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 33 |
| 4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 35 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 36 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 37 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan..... | 38 |
| 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan | 38 |
| 4.3 Analisis Indeks Tanggapan Responden..... | 39 |
| 4.3.1 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 40 |
| 4.3.2 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>) | 42 |
| 4.3.3 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 43 |
| 4.3.4 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>) | 45 |
| 4.3.5 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>) | 46 |
| 4.3.5 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan | 48 |
| 4.4 Hasil Analisa Data..... | 49 |
| 4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 49 |
| 4.4.1.1 Uji Validitas | 49 |
| 4.4.1.2 Uji Reliabilitas | 51 |
| 4.4.1.3 Uji Kecukupan Data | 52 |
| 4.4.2 Uji Asumsi Klasik | 52 |
| 4.4.2.1 Uji Multikolinieritas | 53 |
| 4.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas | 53 |
| 4.4.3 Analisa Regresi Linier Berganda..... | 55 |
| 4.4.4 Pengujian Hipotesis | 56 |
| 4.4.4.1 Uji T | 56 |
| 4.4.4.2 Uji F | 59 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 4.4.4.3 Koefisien determinasi | 59 |
| 4.5 Pembahasan | 60 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan | 63 |
| 5.2. Saran | 64 |

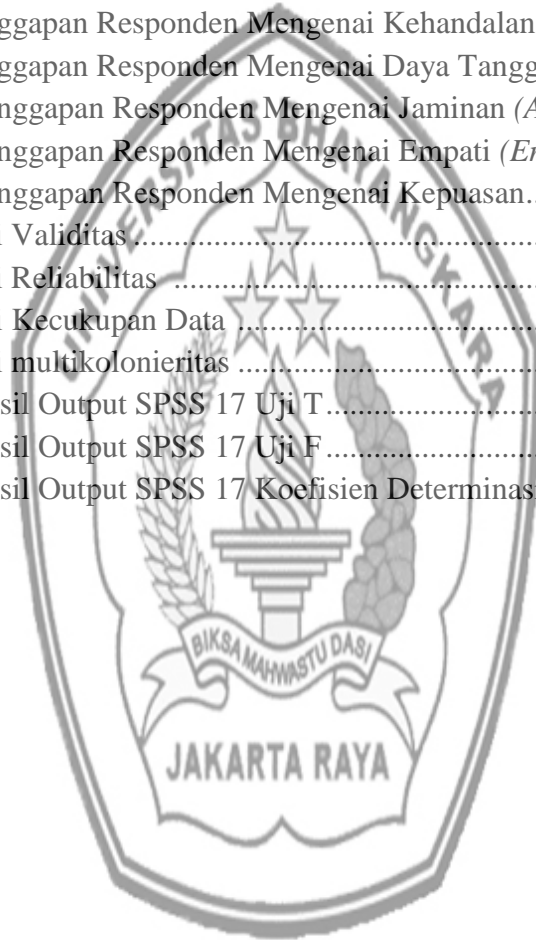
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| TABEL 1. Tanggapan Responden Mengenai kepuasan | 2 |
| TABEL 4.1 <i>Job Description</i> | 35 |
| TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 36 |
| TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 36 |
| TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 37 |
| TABEL 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan | 38 |
| TABEL 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 39 |
| TABEL 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangiibles</i>) | 41 |
| TABEL 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>) | 42 |
| TABEL 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 44 |
| TABEL 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>) | 45 |
| TABEL 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>) | 47 |
| TABEL 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan | 48 |
| TABEL 4.13 Uji Validitas | 50 |
| TABEL 4.14 Uji Reliabilitas | 51 |
| TABEL 4.15 Uji Kecukupan Data | 52 |
| TABEL 4.16 Uji multikolonieritas | 53 |
| TABEL 4.17 Hasil Output SPSS 17 Uji T | 55 |
| TABEL 4.18 Hasil Output SPSS 17 Uji F | 59 |
| TABEL 4.19 Hasil Output SPSS 17 Koefisien Determinasi | 60 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| GAMBAR 2.1 Segitiga Jasa | 14 |
| GAMBAR 2.1 Kerangka Pikir | 21 |
| GAMBAR 2.2 Flowchart Kerangka Berpikir Penelitian | 33 |
| GAMBAR 2.3 Hasil Output SPSS 17 Uji Heteroskedastisitas..... | 54 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|----------------------|
| Lampiran 1 | : Kuesioner |
| Lampiran 2 | : Tabulasi Data |
| Lampiran 3 | : Uji Validitas |
| Lampiran 4 | : Uji Reliabilitas |
| Lampiran 5 | : Uji Kecukupan Data |

