

ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SRIYA CAFE & HOMESTAY



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Pada

Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara

Disusun Oleh:

MUHAMMAD SAFTI

131110000873

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SRIYA CAFE & HOMESTAY**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan siap untuk dipertahankan
dihadapan tim penguji Skripsi program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul' Ulama Jepara

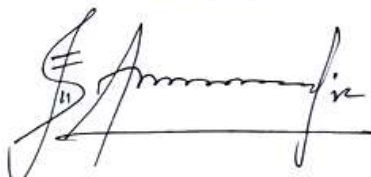
Nama : Muhammad Safi'i

NIM : 131110000873

Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing



SAMSUL ARIFIN, SE, MM

NIDN. 0619077401

Tgl 14 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SRIYA CAFE & HOMESTAY

Nama : Muhammad Saf'i

NIM : 131110000873

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara

Pada hari Kamis, tanggal 20 September 2018

Penguji I

NURUL KOMARIYATIN, SE, M.Si.
NIDN. 0615107001

Penguji II

NOOR ARIFIN, SE, M.Si.
NIDN. 0517086801

Pengesahan

Ketua
Program Studi Manajemen



AKHMAD KHOIRUL ANAM, S.E, M.Si.
NIDN. 0621048002

MOTTO

“Setiap orang pernah terjatuh, tapi fakta bahwa kita tidak menyerah dan terus bangkit saat ini sama pentingnya dengan kesuksesan kita di suatu tempat”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

**Kedua orang tuaku bapak Karnoto dan Ibu Suharsih
yang selalu sabar dan memberi dukungan serta mendoakan keberhasilanku.**

Kedua adik-adikku, yang pertama Muhammad Rif'an semoga menjadi pribadi yang lebih baik dan lebih semangat dalam menuntut ilmu setinggi-tingginya, dan yang kedua Muhammad Alif Ibrahim semoga tumbuh menjadi anak yang sesuai dengan harapan kedua orang tua kita.

Untuk teman-temanku (Ahmad Taufik Nurul Isnani, Novi Lerstari, Sulistyaningsih, Ahmad Muzakki, Nurul Khotimatul, Arif Abdurrohman) yang selalu membari dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini, dan tidak lupa kepada teman-teman MFCday yang selalu membari warna disepanjang perjalanan menempuh gelar S-1 ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Cafe & Homestay.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil skripsi ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu bapak Samsul Arifin, S.E., MM.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 5 Juli 2018



Muhammad Safi'i

131110000873

ABSTRAK

Sriya Cafe & Homestay adalah salah satu usaha cafe & resto yang bergerak pada bidang makanan dan minuman yang berada di Jepara. Sriya Cafe & Homestay mengedepankan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan-pelanggannya. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya banyaknya feedback yang di peroleh oleh Sriya Cafe yang di temukan oleh penulis di salah satu aplikasi google Map dimana Sriya Cafe mendapatkan feedback yang cukup tinggi, selain itu penulis juga menemukan kejanggalan dimana di Sriya terdapat beberapa kekurangan akan kualitas layanan yang mereka lakukan, akan tetapi tetap memiliki feedback yang cukup tinggi.

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan terhadap pelanggan Sriya Cafe & Homestay yang melakukan pembelian secara tidak terencana. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sample yang ditetapkan sebanyak 92 responden dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliability, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,152X_1 - 0,155X_2 + 0,313X_3 + 0,343X_4 + 0,366X_5 + e$$

Dimana variabel kepuasan pelanggan (Y), *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengujian secara parsial dapat dikehahui bahwa kepusasan pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh dimensi kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel *tengible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurane*, dan *emphaty*. Angka Adjusted R Square sebesar 0,872 menunjukkan bahwa 87,2% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh keenam variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 12,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurnace*, *Emphaty*, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis penjatkan kehadiran Allah SWT, atas Rahmat dan Hidayah-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SRIYA CAFE & HOMESTAY”**. Yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan motivasi serta saran dalam penyampaian skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Sa'dullah Assaidi, M.Ag. selaku rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara beserta seluruh jajarannya yang telah memfasilitasi dalam proses penyelesaian studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama.
2. Bapak Muchammad Imron, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama beserta seluruh jajarannya yang telah memfasilitasi dalam proses penyelesaian studi.
3. Bapak A. Khoirul Anam, SE., M.Si. selaku Ketua Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama.
4. Bapak Samsul Arifin, SE., MM. selaku dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan, ilmu, waktu, ide, bantuan, tenaga dan pikiran yang telah diberikan kepada penulis dari awal penyusunan hingga terselesaikannya proposal skripsi ini.
5. Para dosen fakultas ekonomi dan bisnis khususnya pada jurusan Manajemen yang senantiasa membimbing dan mengajar serta memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.

6. Bapak Sigit Nugroho beserta seluruh karyawan di Sriya Café & Homestay yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan informasi perihal penelitian ini.
7. Orang tua dan seluruh anggota keluarga: Karnoto, Suharsih, Waginah, Muhammad Rif'an, Muhammad Alif Ibrahim yang telah memberikan dukungan penuh untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua orang yang berharga untukku, Novi Lestari, Sulistyaningsih, Ahmad Taufiq Nurul Isnan, Ahmad Muzakki, Nurul Khotimatul yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
9. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jepara, Juli 2018

Penulis

Muhammad Safi'i

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian	10
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Batasan Masalah.....	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Kualitas Layanan.....	13
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	25
3.4. Perumusan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Variabel Penelitiandan Definisi Operasioanal Variabel.....	28

3.1.1. Variabel Penelitian	28
3.1.2. Definisi Operasional Penelitian.....	28
3.2. Jenis dan Sumber Data	31
3.2.1. Jenis Data	31
3.2.1. Sumber Data.....	32
3.3. Populasi, Sampel, Ukuran Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.3.1. Populasi	33
3.3.2. Sampel.....	33
3.4. Metode Pengumpulan Data	34
3.4.1. Observasi.....	34
3.4.2. Interview.....	35
3.4.3. Kuesioner	35
3.5. Metode Pengolahan Data	36
3.5.1. Editing	36
3.5.2. Coding	36
3.5.3. Scoring	36
3.5.4. Tabulasi	37
3.6. Metode Analisa Data.....	37
3.6.1. Uji Instrumen.....	37
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	39
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.6.3. Pengujian Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	48
4.2. Deskripsi Responden.....	49
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	52
4.3. Deskripsi Variabel.....	53

4.3.1. Deskripsi Variabel Tangible.....	53
4.3.2. Deskripsi Variabel Reliability	55
4.3.3. Deskripsi Variabel Responsiveness	56
4.3.4. Deskripsi Variabel Assurance	58
4.3.5. Deskripsi Variabel Emphaty	60
4.3.6. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	62
4.4. Analisa Data	64
4.4.1. Instrumen Data	64
4.4.2. Uji Asumsi Klasik	66
4.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.4.4. Pengujian Hipotesis.....	73
4.5. Pembahasan.....	82
4.5.1. Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay.....	82
4.5.2. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay.....	83
4.5.3. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay.....	84
4.5.4. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay.....	85
4.5.5. Pengaruh Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay.....	86
4.5.6. Pengaruh Kualitas Layanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Pelanggan Sriya Café & Homestay.....	87
4.5.7. Variabel Kualitas Layanan yang Berpengaruh paling dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	90
5.2.1. Saran Untuk Perusahaan.....	90
5.2.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Restoran/Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2012-2016.....	2
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3. 2 Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	42
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	52
Tabel 4. 5 Taggapan Responden Terhadap Variabel Tangible	53
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability.....	55
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsivenes.....	57
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance.....	59
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability.....	61
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliability	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Outokorelasi.....	71
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Statistik F	74

Tabel 4. 17 Hasil Uji Statistik t.....	76
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3. 2 Uji Statistik F.....	45
Gambar 3. 3 Uji Statistik t.....	46
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalis.....	67
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
Gambar 4. 3 Uji F pengaruh Kualitas Layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) Terhadap Kepuasan Pelanggan	75
Gambar 4. 4 Uji Statistik t tangible.....	77
Gambar 4. 5 Uji Statistik t reliability	78
Gambar 4. 6 Uji Statistik t responsiveness.....	79
Gambar 4. 7 Uji Statistik t assurance	80
Gambar 4. 8 Uji Statistik t empathy	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 3 : Identitas Responden

Lampiran 4 : Frekuensi Variabel

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Reliability

Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 9 : Tabel T

Lampiran 10 : Tabel F

Lampiran 11 : Tabel Durbin-Watson