



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN KEDAI KOBER MIE SETAN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

Nino Nikantino

140210301030

Pembimbing I : Dra. Sri Wahyuni, M.Si
Pembimbing II : Drs. Joko Widodo, M.M
Penguji I : Dr. Pudjo Suharso, M.Si
Penguji II : Mukhamad Zulianto, S.Pd., M.Pd.

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2020



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN KEDAI KOBER MIE SETAN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nino Nikantino

140210301030

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2020

PERSEMBAHAN

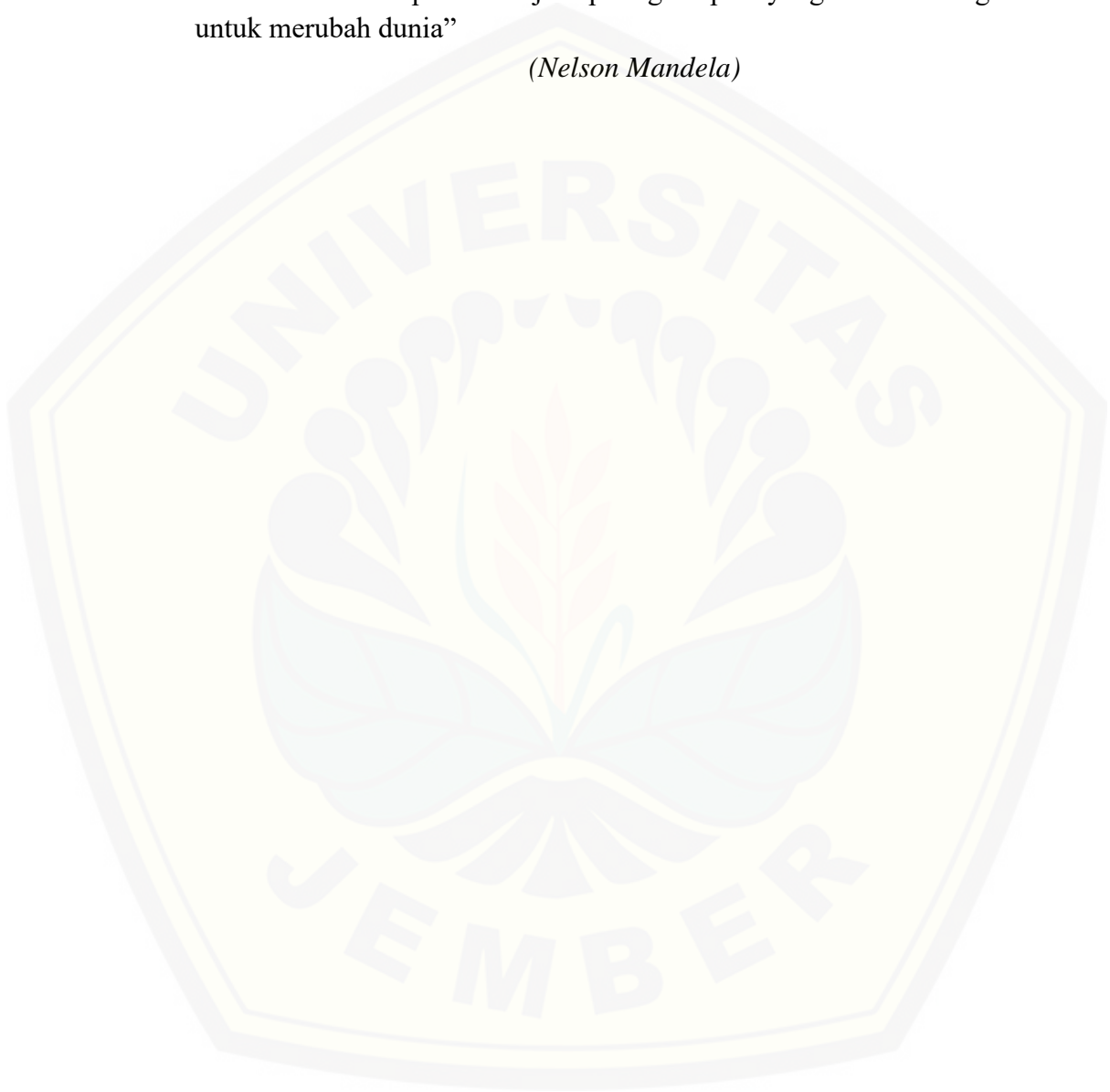
Allhamdulillah hirabil alamin, dengan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karunianya yang tiada henti dan sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Saya dapat menyelesaikan skripsi ini, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah Iskandar dan Ibu Sunarti yang selalu memberi semangat dukungan dan do'a yang tiada henti untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Kepada kakak dan adik-adik saya yang juga selalu memberi semangat dan dukunya agar skripsi ini cepat selesai
3. Kepada teman-teman saya, Ilmia Fortuna, Irma Suryaningsih, semua teman-teman kos cantik, dan juga teman-teman kos papina yang selalu memberi dorongan dan motifasinya agar cepat selesai skripsi ini
4. Bapak/Ibu guru saya dari SD, SMP, SMA, sampai dengan perguruan tinggi yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas dan sabar bahkan tanpa pamrih.
5. Terimakasih teman-teman Pendidikan Ekonomi Angkatan 2014 yang telah saling memberikan semangat dan do'a

MOTTO

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

(Nelson Mandela)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nino Nikantino

NIM : 140210301030

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 3 Oktober 2019

Yang Menyatakan,

Nino Nikantino

NIM 140210301030

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN KEDAI KOBER MIE SETAN JEMBER**

diajukan guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program
Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial pada
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh

Nama : Nino Nikantino
NIM : 140210301030
Jurusan : Pendidikan IPS
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Angkatan : 2014
Daerah Asal : Jember
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 31 Maret 1996

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Sri Wahyuni., M.Si.
NIP. 19570528 198403 2 002

Drs. Joko Widodo., M.M.
NIP. 19600217 198603 1 003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember**” telah diuji dan disahkan pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Oktober 2019

Tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dra. Sri Wahyuni., M.Si.

NIP. 19570528 198403 2 002

Anggota I

Drs. Joko Widodo, M.M

NIP. 19600217 198603 1 003

Anggota II

Dr. Pudjo Suharso, M.Si

NIP. 19591116 198601 1 001

Mukhamad Zulianto, S.Pd.,M.Pd.

NIP. 19880721 201504 1 001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Jember

Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D

NIP. 19680802 199303 1004

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember; Nino Nikantino; 140210301030; 2019; Program Studi Pendidikan Ekonomi; Jurusan Pendidikan IPS, Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember. Kedai Kober Mie Setan Jember adalah kedai mie yang saat ini sedang banyak digemari oleh anak-anak muda di Jember. Kedai kober mi setan ini awal mula di buka di kota malang pada tahun 2009-2010, setelah sejak berdiri sampai saat ini kedai kober mie setan sudah banyak membuka cabang seperti Madura, Surabaya, Jember, Bali.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kedai kober mie setan jember. Pengukuran dimensi kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi, kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan kedai kober mie setan jember, data yang digunakan dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Jember yaitu Jember sebesar 59,8%, sedangkan sisanya yaitu 40,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang baik, maka dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya diberikan kemudahan kemudahan, kesabaran, dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember” yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi pendidikan ekonomi dan mencapai gelar sarjana pendidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Ekonomi Universitas Jember

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari beberapa pihak terkait. Oleh karena itu penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Dafik, M.Sc., Ph.D., selaku dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Jember
2. Dr. Sumardi, M.Hum., selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
3. Bapak Wiwin Hartanto, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
4. Dra. Sri wahyuni, M.Si Selaku dosen pembimbing 1 dan Drs. Joko widodo M.M., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pengarahan demi terselesainya skripsi ini
5. Dr. Pudjo Suharso, M.Si selaku pengiji I dan juga Mukhamad Zulianto, S.Pd., M.Pd selaku Penguji II yang telah memberi saran untuk memperbaiki skripsi ini
6. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing dan saran serta ilmunya kepada saya sehingga penelitian ini bisa diselesaikan.
7. Ilmia fortuna selaku sahabat saya yang telah banyak mebantu memberi dorongan masukan dan juga berjuang mulai awal untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besarku, nenekku Sumini yang telah membesarkan aku dari kecil dan juga seluruh keluarga besar yang memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi angkatan 2014 yang telah memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini
10. Serta seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga do'a bimbingan dan semangat yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang lebih baik dari ALLAH SWT, Oleh sebab itu saya sebagai penulis mengharap kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jember 20 juni 2019

Penulis



DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN.....	v
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kualitas Pelayanan	6
2.2.1 Keandalan.....	9
2.2.2 Daya Tanggap	9
2.2.3 Jaminan	10
2.2.4 Empati	10
2.2.5 Bukti Fisik.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.3.1 Melakukan Pembelian Ulang	13

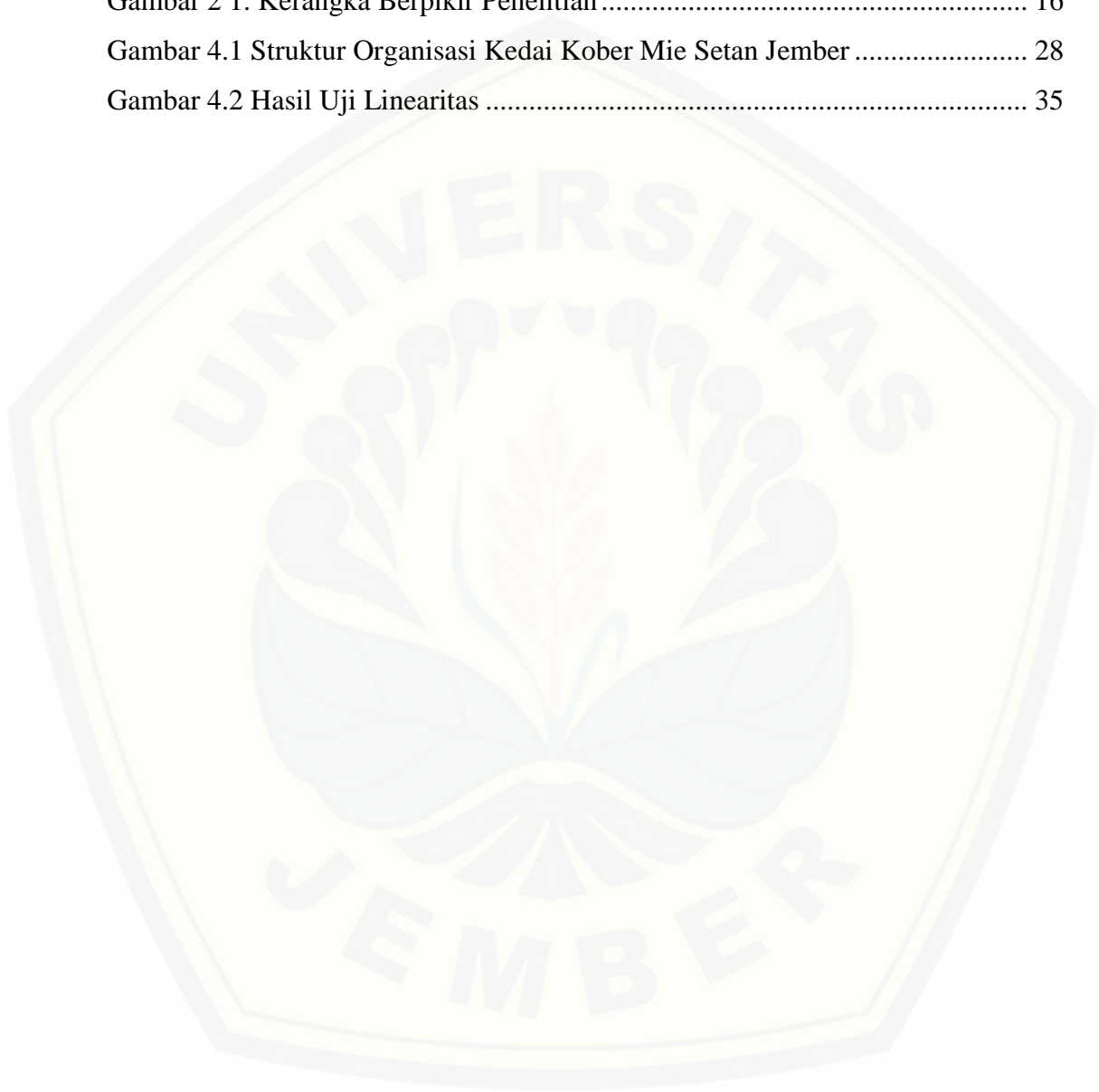
2.3.2 Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	14
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5 Kerangka Berpikir.....	15
2.6 Hipotesis Penelitian.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Rancangan Penelitian.....	17
3.2 Metode Penentuan Tempat Penelitian.....	17
3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	17
3.3.1 Populasi.....	17
3.3.2 Sampel.....	18
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.7 Metode Pengolahan Data.....	21
3.8 Metode Analisis Data.....	22
3.8.1 Analisis Inferensial.....	22
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Data Pendukung.....	27
4.1.2 Data Utama.....	29
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian.....	31
4.1.4 Analisis Data.....	34
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	39
BAB 5. PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kedai Kober Mie Setan Jember	28
Gambar 4.2 Hasil Uji Linearitas	35



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Interpretasi terhadap Koefisien.....	24
Tabel 4 1 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4 3 Jumlah Nilai Angket	31
Tabel 4 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelangan Kedai Kober Mie Setan Jember (Y).....	31
Tabel 4 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4 6 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen ...	33
Tabel 4 7 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	34
Tabel 4 8 Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana	36
Tabel 4.9 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4.10 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	38
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Matrik Penelitian	48
Lampiran Tuntunan Penelitian	51
Lampiran Daftar angket	53
Lampiran Lembar penelitian	58
Lampiran Daftar Responden	59
Lampiran Hasil Angket	61
Lampiran Frekuensi Data	66
Lampiran Uji Validitas	76
Lampiran Uji Realibilitas	86
Lampiran Uji Normalitas	88
Lampiran Uji Linieritas	89
Lampiran Analisis Regresi Sederhana	91
Lampiran Transkrip Wawancara	95
Lampiran Tabel	100
Lampiran Foto Penelitian	105

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha kuliner saat ini telah menunjukkan kemajuan yang pesat. Seiring dengan berkembangnya kuliner tersebut, semakin banyak para pelaku usaha mendirikan usaha kuliner dalam berbagai bentuk mulai dari pedagang kaki lima, warung, rumah makan, hingga restoran. Namun, untuk meraih keuntungan dalam waktu cepat dengan mendirikan usaha kuliner yang menggunakan ide baru tidaklah mudah, sehingga banyak pelaku usaha yang melihat fenomena ini sebagai peluang untuk mendirikan suatu usaha kuliner. Saat ini usaha kuliner di Kabupaten Jember sangat bervariasi seperti kedai, rumah makan, hingga restoran yang memiliki banyak variasi konsep yang menarik minat masyarakat. Kedai dan rumah makan menawarkan berbagai produk yang diikuti dengan pelayanan yang baik ramah dan juga cepat.

Banyaknya usaha kuliner, membuat pelaku usaha harus mampu bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Persaingan ini menuntut para pelaku usaha untuk mampu memaksimalkan kinerjanya agar dapat memenangkan persaingan. Kondisi persaingan yang ketat membuat pelanggan sangat rentan untuk berubah pilihan, sehingga setiap unit usaha dituntut untuk dapat mengikuti perubahan keinginan pelanggan secara terus menerus. Untuk mengatasi hal tersebut maka unit usaha termasuk waralaba harus tetap menjaga pelayanan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Pelayanan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan sebagai kunci keberhasilan suatu usaha. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memposisikan seluruh pelanggan sebagai raja yang harus dilayani dengan baik sesuai dengan keinginan dan harapannya. Oleh karena itu pelaku usaha waralaba perlu memiliki karyawan yang berpengetahuan yang baik sesuai dengan tugasnya mulai dari pelayan, kasir, hingga koki atau juru masak. Karyawan yang memahami tugasnya diharapkan bisa merespon semua keinginan dan keluhan dari pelanggan tanpa terkecuali.

Pelaku usaha kuliner juga perlu untuk memberikan rasa percaya pada para pelanggan. Kepercayaan pelanggan dapat dibentuk apabila kedai, restoran, dan rumah makan memberikan jaminan tertentu terhadap pelanggan sehingga pelanggan merasa aman karena tidak memiliki perasaan ragu-ragu ketika melakukan pembelian. Adanya pendekatan pribadi karyawan berperan penting untuk menarik empati pelanggan. Selain itu, pelaku usaha juga perlu memberikan kenyamanan kepada pelanggan dengan menyediakan fasilitas, sarana, dan prasarana yang baik.

Semua dimensi kualitas pelayanan harus benar-benar diperhatikan dengan baik untuk mempertahankan para pelanggan yang sejati. Kepuasan adalah hal terpenting yang harus diperhatikan para pelaku usaha kuliner karena memiliki hal yang positif dalam berbisnis yang dikelola dan dapat menarik pelanggan baru. Pelanggan yang merasa puas akan melakukan pembelian secara teratur, serta merekomendasikan dan mengatakan hal-hal positif restoran, kedai dan rumah makan terhadap siapa saja yang dikenal, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka diharapkan para pelanggan tersebut akan merasa puas.

Fenomena semakin menjamurnya usaha bisnis kuliner tersebut juga berpengaruh terhadap masyarakat Jember. Makanan pedas saat ini banyak disukai oleh masyarakat Jember, sehingga banyak warung makan, kedai, bahkan restoran yang menyajikan makanan pedas mulai dari mie pedas, bakso dengan rasa yang pedas, dan ayam dengan sambal yang pedas. Fenomena ini juga diiringi dengan banyak berdirinya restoran, warung makan, dan kedai yang memiliki nama-nama yang unik. Tingginya minat masyarakat terhadap makanan pedas, mendorong banyak usaha kuliner yang menawarkan makanan yang bercitarasa pedas. Banyak usaha kuliner yang berdiri, ada yang mampu mempertahankan usahanya tetapi ada juga usaha kuliner yang gulung tikar atau bangkrut.

Salah satu usaha kuliner yang menawarkan makanan yang bercitarasa pedas di Jember adalah Kedai Kober Mie Setan. Kedai Kober Mie Setan berdiri pada tanggal 20 Agustus 2014 berlokasi di Jalan Karimata No 67 Jember. Kober

Mie Setan merupakan usaha kuliner waralaba yang menawarkan varian produk mie, dimsum, dan berbagai macam minuman. Sejak pertama kali kedai ini diresmikan dan dibuka di Jember, tidak pernah sepi dari pelanggan. Peminatnya dinilai tinggi dimana kedai memasak mie rata-rata minimal 170 porsi perhari.

Persaingan yang terjadi dalam usaha kuliner di Jember tak bisa dihindarkan, hal ini tidak bisa dilepaskan dari banyaknya usaha kuliner atau yang sejenisnya. Adanya persaingan ini tentunya akan mempengaruhi kelangsungan usaha termasuk Kedai Kober Mie Setan. Beberapa pesaing Kedai Kober Mie Setan diantaranya adalah Mie Apong Sampurna, Kedai Mie Pak Tua, Mie Setan bundaran DPRD, Rumah Makan BLENGERR, dan lainnya. Sebagai salah satu bisnis yang bergerak di bidang kuliner, Kedai Kober Mie Setan tentunya menghadapi persaingan dengan usaha kuliner lainnya yang memiliki kesamaan bidang usaha. Konsumen akan dengan mudah berpindah dari satu kedai (tempat makan) ke kedai (tempat makan) lainnya apabila merasa bahwa kedai (tempat makan) yang menjadi pilihannya tidak bisa memberikan pelayanan yang memuaskan. Melihat kondisi tersebut, tentunya Kedai Kober Mie Setan tidak bisa berdiam diri dan harus terus berupaya merumuskan strategi pemasaran yang tepat dalam hal pelayanan. Pelayanan yang diberikan Kedai Kober Mie Setan paling tidak harus mampu membedakan dengan pesaingnya, sehingga pelanggan merasa berkesan dan puas terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dinyatakan rumusan masalah yaitu adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan memiliki manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang dapat di capai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti
memberikan pengalaman dalam menambah pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis
2. Bagi Kedai Kober Mie Setan Jember
sebagai bahan informasi yang dapat menambah pengetahuan dalam pengembangan kualitas pelayanan yang mampu mendorong terciptanya kepuasan pelanggan.
3. Bagi akademis
penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi akademis dan sebagai referensi atau bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dengan menggunakan tema yang sama.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti akan membahas beberapa teori yang menjadi tujuan pustaka dan dasar pandangan teori yang menjadi tinjauan pustaka dan dasar pandangan teori dalam penelitian ini. Adapun kajian pustaka dalam penelitian ini meliputi, tinjauan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang sebelumnya peneliti baca, yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Surya Utami (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengujianya diperoleh sebesar 73%. Berdasarkan hasil uji t variabel-variabel dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan dimana bukti fisik memiliki pengaruh terbesar dibandingkan variabel lain dalam penelitian ini, sedangkan daya tanggap memiliki pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y) yang membedakan tempat penelitian yaitu Kedai Kober Mie Setan Jember.

Penelitian yang kedua yang dilakukan oleh Felita Sasongko (2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengujianya diperoleh sebesar 71%. Berdasarkan hasil uji t variabel-variabel dalam

penelitian ini berpengaruh signifikan dimana daya tanggap memiliki pengaruh terbesar dibandingkan variabel lain dalam penelitian ini. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y) yang membedakan tempat penelitian yaitu Kedai Kober Mie Setan Jember.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka kontribusi yang diberikan terhadap peneliti sekarang adalah sebagai bahan acuan dan pertimbangan berpikir yang memperkuat penelitian ini. Selain itu hasil penelitian terdahulu digunakan untuk memperkuat hipotesis sesuai teori yang ada, sehingga mendorong peneliti untuk mengetahui apakah kesimpulan dari peneliti terdahulu juga akan ditemui dalam peneliti sekarang. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y) yang membedakan objek atau tempat penelitian yaitu Kedai Kober Mie Setan Jember Jalan Krimata No 67 Jember.

2.2 Kualitas Pelayanan

Adanya kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, *et. al.* (Lupiyoadi, 2013: 181).

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2008:152) kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas

juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap barang atau produk yang didapat dari pelayanan sebelumnya. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Parasuraman, *et. al.* (dalam Tjiptono, 2008:95) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas, yaitu: *tangible, responsiveness, reability, assurance, empathy.*

1. *Tangibles*, yaitu penampilan fasilitas fisik, termasuk peralatan, personal dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan dalam menepati dan memenuhi janji-janji yang diberikan kepada konsumen secara meyakinkan.
3. *Responsiveness*, yaitu cepat tanggap dalam membaca dan melayani keinginan atau kebutuhan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kehandalan dan sopan santun pegawai serta dapat dipercaya dan percaya diri.
5. *Empathy*, yaitu kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan oleh personal dalam perusahaan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2013:182) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah :

1. Bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam mewujudkan wujud fisik kepada pihak luar atau pelanggan.
2. Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

4. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal yang diberikan dalam upaya memahami keinginan pelanggan.

Menurut Sviokla (dalam Lupiyoadi, 2013:214) mengembangkan delapan dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Kinerja yaitu kinerja yang merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.
2. Keistimewaan produk yaitu dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk.
3. Keandalan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tanggap berkaitan dengan seberapa tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.
6. *Serviceability* meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif, penilaian dan refleksi yang dirasakan konsumen.
8. Kualitas yang dipersepsikan atau yang dirasakan yaitu citra dan reputasi jasa serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yang memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan diantaranya adalah keandalan, daya tanggap, jaminan,

empati, dan bukti fisik. Oleh karena itu peneliti memilih 5 dimensi tersebut yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

2.2.1 Keandalan

Kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, 2008:273). Menurut Lupiyoadi (2013:182) kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan yang harus ditunjukkan meliputi:

1. Ketepatan waktu dalam penyajian makanan.
2. Ketepatan dalam mengantar makan.

2.2.2 Daya Tanggap

Menurut Lupiyoadi (2013:217) daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tidak membiarkan pelanggan menunggu agar tidak menciptakan persepsi yang negatif dari kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2008:175) daya tanggap yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Menurut Adam (2015:11) *responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggap karyawan untuk menyediakan jasa. Daya tanggap adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Ketanggapan yang harus ditunjukkan meliputi :

1. Kesigapan membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan makanan di Kedai Kober Mie Setan Jember.

2. Kemampuan dalam merespon pertanyaan atau keluhan pelanggan, menjawab serta memberikan solusi dari pertanyaan ataupun keluhan yang ditanyakan oleh pelanggan.

2.2.3 Jaminan

Kenyamanan dan keamanan adalah salah satu yang diharapkan dalam menikmati suatu layanan jasa. Menurut Tjiptono (2008:175) jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Menurut Lupiyoadi (2013:217) jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Harapan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Menurut Adam (2015:12) *assurance* meliputi keterampilan karyawan, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa. Dengan adanya jaminan dari perusahaan akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Adapun jaminan yang harus ditunjukkan meliputi:

1. Memberikan keamanan kendaraan para pelanggan.
2. Memberikan jaminan rasa dan makanan yang higienis terhadap Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember

2.2.4 Empati

Empati merupakan kepedulian yang dibangun oleh pihak perusahaan terutama kepedulian karyawan dalam melayani pelanggan sehingga mampu menciptakan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2013:217) empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Menurut Adam (2015:12) empati merupakan kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen. Menurut Tjiptono (2008:175) empati meliputi perusahaan memahami masalah para pelanggannya bertindak demi kepentingan pelanggan,

serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Adapun empati yang harus ditunjukkan meliputi :

1. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan dalam memahami keinginan pelanggan.
2. Kemampuan dalam menghadapi pelanggan dengan sikap sabar, ramah, dan penuh perhatian.

2.2.5 Bukti Fisik

Menurut Adam (2015:11) *tangible* mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan, dan petugas. Menurut Lupiyoadi (2013:216) berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal karena akan menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Menurut Tjiptono (2008:175) bukti fisik merupakan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sarana komunikasi perusahaan. Bukti fisik merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan Kedai Kober Mie Setan Jember yang menjadi perhatian pelanggan. Berikut bukti fisik yang harus ditunjukkan meliputi:

1. Kondisi tempat yang rapi, bersih dan nyaman di Kedai Kober Mie Setan Jember.
2. Kondisi meja makan yang ada di Kedai Kober Mie Setan Jember.
3. Peralatan dan perlengkapan yang memadai dan layak pakai.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Pelanggan berharap kebutuhan dan keinginannya terpenuhi dengan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari perusahaan. Menurut Yazid (2008:55) kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila harapan tinggi sementara kinerja biasa saja maka kepuasan tidak tercapai, sebaliknya bila kinerja melebihi harapan maka kepuasan meningkat. Teori kepuasan konsumen didasarkan pada upaya

meminimalkan (kesenjangan) tersebut. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa sesuai dengan yang dipersepsikan konsumen.

Anderson (dalam Tjiptono, 2008:34) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan kontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Menurut Kotler (2007:36) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan pelanggan dengan unjuk kerja perusahaan yang diterimanya selama menjadi pelanggan. Setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja personil layanan jasa yang telah diterima pelanggan merasa puas atau tidak kecewa apabila kinerjanya sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya.

Menurut Tjiptono (2008:24), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang berguna bagi perusahaan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menggunakan kembali (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:194).

Tjiptono (2008:36) menyatakan kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa konsep yaitu:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan, yaitu langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.
2. Konfirmasi harapan, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

3. Melakukan pembelian ulang, pelanggan yang merasa puas tidak hanya melakukan pembelian ulang tetapi juga membeli produk kembali untuk seterusnya.
4. Kesediaan untuk merekomendasikan, pelanggan yang merasa puas akan melakukan pembelian kembali serta menginformasikan kepada orang lain.
5. Ketidakpuasan pelanggan, beberapa macam aspek yang telah ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan meliputi: komplain, pelanggan yang beralih ke pesaing.

Kepuasan yang nantinya akan tercipta dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Kepuasan itu sendiri dapat diketahui melalui ukuran yang sudah memenuhi. Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi perusahaan. Sehingga pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan tentu akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2009 : 3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk. Oleh karena itu peneliti menggunakan Indikator pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian ulang
2. Merekomendasikan kepada orang lain.

2.3.1 Melakukan Pembelian Ulang

Pelanggan merasa puas dengan rasa yang dirasakan saat memakan Kober Mie Setan. Hal tersebut sangatlah menguntungkan karena pembelian ulang sangat menguntungkan bagi Kedai Kober Mie Setan. Hal tersebut akan menguntungkan karena pembelian ulang akan memberikan laba bagi pihak Kedai Kober sendiri, dalam penelitian ini yaitu Kedai Kober Mie Setan pelanggan merasa puas, maka besar kemungkinan pelanggan kembali untuk membeli di Kedai Kober Mie Setan Jember tersebut (Lupiyoadi dalam Hamdani, 2006:194). Dipertegas oleh Alma (2000:231) dengan adanya kepuasan konsumen/pelanggan akan terjadi pembelian/penggunaan ulang dan beberapa banyak jumlah pengguna pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan.

Keinginan untuk melakukan pembelian ulang di Kedai Kober Mie Setan terjadi apabila pelanggan merasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Kober Mie Setan memenuhi harapan sehingga mereka ingin membeli kembali, namun apabila tidak puas mereka cenderung beralih pada kedai lainnya. Pada penelitian ini yang dimaksud penggunaan ulang adalah keinginan pelanggan atau konsumen untuk membeli kembali produk atau makanan yang ada di Kedai Kober Mie Setan.

2.3.2 Merekomendasikan Kepada Orang Lain

Pelanggan yang merasa puas terhadap rasa dan pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kober Mie Setan Jember selalu membicarakan rasa dan pelayanan yang ada di tempat tersebut kepada orang lain. Hal ini membawa keuntungan yang cukup besar bagi kedai tersebut. Menurut Kotler (2007:496) para konsumen biasanya lebih bergantung pada promosi dari mulut ke mulut dari pada iklan. Tidak dipungkiri bahwa pelanggan memperoleh informasi tentang produk yang diberikan Kedai Kober Mie Setan Jember melalui pengalaman orang lain yang telah membelinya. Hal ini sama yang diungkapkan oleh Zaitham (dalam Tjiptono, 2008:29) Rekomendasi dari mulut ke mulut merupakan pernyataan secara personal atau non personal yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada konsumen menjadi rekomendasi dari mulut ke mulut merupakan salah satu sarana untuk mempromosikan atau menginformasikan keunggulan atau kelemahan dari suatu produk khususnya pelayanan dari pelanggan satu ke pelanggan yang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat dinyatakan pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember merasa Puas dapat menjadi perantara untuk mempromosikan kepada kerabat atau rekan bahwa pelayanan dan rasa makanan dari Kedai Kober Mie Setan Jember sangat memuaskan. Apabila tidak puas dengan pelayanan dan rasa yang diterimanya mereka dapat menceritakan ketidakpuasan kepada pihak lain. Oleh sebab itu, pelanggan memegang peranan penting untuk mendatangkan pelanggan baru bahkan juga dapat menurunkan

reputasi dari pada Kedai Kober Mie Setan Jember itu sendiri dengan informasi yang disebarinya berkaitan dengan pelayanan yang di terimanya.

2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

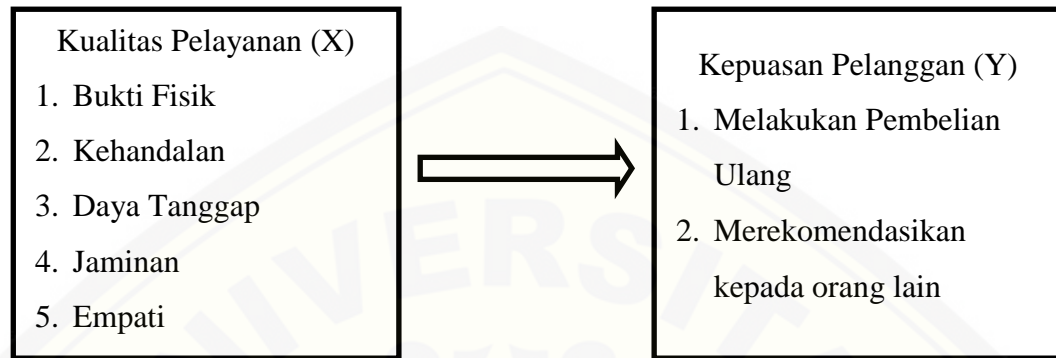
Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan. Menurut Alma (2000:279) hal penting perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah penerapan kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan konsumen dan tidak terbujuk untuk berpindah perusahaan lain. Hal tersebut dikuatkan dari Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati (Rangkuti, 2002:41). Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan kepuasan bagi konsumen.

Berdasarkan pendapat diatas, kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan namun jika kualitas yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan akan membentuk persepsi yang positif terhadap perusahaan dan pelayanan yang bermutu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu Kedai Kober Mie Setan Jember mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk pelangganya, mampu mencapai tingkat kepuasan maka diperlukan pemahaman yang tinggi tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2.5 Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori dan tujuan penelitian, maka sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis, berikut disajikan kerangka berpikir yang dituangkan

pada Gambar 2.1. Kerangka berpikir tersebut menunjukkan pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar 2 1. Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan latar belakang perusahaan yang menerapkan pelayanan jasa yang berorientasi pada pelanggan dengan ditunjang beberapa teori yang ada maka lebih mengedepankan pelayanan yang optimal kepada pelanggan yang dapat mewujudkan kepuasan pada diri pelanggan.

2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tinjauan teori yang mendasari penelitian ini dan beberapa penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kober Mie Setan Jember

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Adapun metode penelitian yang akan dijelaskan pada bab ini meliputi rancangan penelitian, lokasi penelitian, penentuan subjek peneliti, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan analisis data.

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sehingga dalam penelitian ini hanya ingin mengetahui apakah kualitas pelayan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember. Penentuan tempat penelitian yaitu menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan jumlah sampel penelitian menggunakan teknik *accidental sampling*. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode angket, metode observasi, metode wawancara, dan dokumentasi. Untuk menganalisis data peneliti menggunakan analisis regresi sederhana.

3.2 Metode Penentuan Tempat Penelitian

Metode tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive area* yaitu menentukan dengan sengaja di Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Adanya izin dari pihak Kedai Kober Mie Setan Jember.
2. Data yang digunakan sebagai bahan penelitian cukup memadai dan mudah diperoleh.
3. Adanya kerjasama yang baik antara pihak Kedai Kober Mie Setan Jember dan peneliti sehingga dapat memperlancar penelitian ini.

3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2017:61) menyatakan “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli di Kedai Kober Mie Setan. Pada penentuan populasi ini, jumlah populasi tidak pasti karena tidak mempunyai data tentang pelanggan yang ada sehingga populasi dalam penelitian ini tidak diketahui.

3.3.2 Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dan cocok sebagai sumber data. Sampel yang menjadi responden di Kober Mie Setan Jember adalah konsumen yang membeli produk atau makanan.

Penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini mengacu teori yang diungkapkan oleh Roscoe (dalam Sugiyono, 2017:91) yang menyarankan tentang ukuran sampel sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggotasampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (kolerasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen – dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing – masing antara 10 s/d 20.

Pengambilan sampel responden di Kedai Kober Mie Setan adalah pelanggan yang datang dan membeli lebih dari 2 kali. Jumlah populasi yang tidak diketahui oleh peneliti, sehingga dalam penentuan responden mengacu pada teori

Roscoe (dalam Sugiyono, 2017:91). Berdasarkan teori dan penjelasan di atas, maka peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sejumlah 40 responden.

3.4 Definisi Operasional Variabel

3.4.1 Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan di Kedai Kober Mie Setan Jember merupakan cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk, dan *service* yang dihasilkan suatu perusahaan. Indikator dari kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (wujud)

Bukti fisik dalam hal ini melayani pelanggan yang meliputi kondisi tempat yang rapi, bersih dan nyaman, kondisi meja makan, serta peralatan dan perlengkapan yang memadai dan layak pakai yang ada di Kedai Kober Mie Setan Jember.

2. Kehandalan

Kehandalan hal ini bagaimana karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang meliputi ketepatan waktu dalam penyajian makanan dan ketepatan dalam mengantar makan di Kedai Kober Mie Setan.

3. Daya tanggap

Daya tanggap yang dimaksudkan di Kedai Kober Mie Setan yaitu seberapa besar karyawan menangkap keinginan pembeli yang meliputi kesigapan membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan makanan dan kemampuan dalam merespon pertanyaan atau keluhan pelanggan, menjawab serta memberikan solusi dari pertanyaan ataupun keluhan yang ditanyakan oleh pelanggan di Kedai Kober Mie Setan Jember.

4. Empati

Memberikan kemudahan dan kepedulian kepada pelanggan meliputi perhatian pribadi karyawan, seperti memberikan salam yang sopan, ramah, dan murah senyum yang diberikan oleh karyawan Kedai Kober Mie Setan Jember.

5. Jaminan

Memberikan jaminan akan rasa aman dan nyaman yang meliputi memberikan keamanan kendaraan para pelanggan dan memberikan jaminan rasa dan makanan yang higienis terhadap pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember.

3.4.2 Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini merupakan rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan setelah membeli di Kedai Kober Mie Setan Jember yang meliputi:

- a. Perasaan puas terhadap rasa makanan pada Kedai Kober Mie Setan Jember
- b. Selalu membeli produk pada Kedai Kober Mie Setan Jember
- c. Akan merekomendasikan Kober Mie Setan Jember kepada orang lain
- d. Terpenuhinya harapan setelah membeli Kober Mie Setan Jember

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, data kuantitatif dari penelitian ini berupa jawaban kuesioner. Sedangkan data kualitatif dari penelitian ini berupa hasil wawancara dan observasi ke tempat penelitian. Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer didapatkan langsung dari pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember melalui pengisian kuesioner yang diisi oleh responden, sedangkan data sekunder didapatkan dari hasil wawancara dengan konsumen Kedai Kober Mie Setan Jember.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yaitu pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember.
2. Informan dalam penelitian ini yaitu manajer Kedai Kober Mie Setan Jember.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan seperangkat daftar pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada responden untuk dijawab. Tujuan agar responden dapat memberikan jawaban secara tertulis karena adanya keterbatasan waktu. Dalam hal ini kuesioner diajukan pada pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember.

3.7 Metode Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data, dilakukan pengolahan data sehingga data siap untuk dianalisis. Metode pengolahan data dalam penelitian yaitu editing dan skoring.

3.7.1 Skoring

Skoring digunakan untuk membedakan penilaian terhadap data yang didapatkan, dari hasil pengisian angket tertutup oleh responden. Tipe pengukuran yang digunakan adalah pengukuran bertingkat dengan skala likert. Rentang skala yang digunakan untuk mengukur derajat setuju atau tidak setuju untuk setiap indikator variabel dalam penelitian ini adalah 1 (satu) sampai 3 (tiga) dengan pembagian nilai sebagai berikut:

- | | |
|--|--------------|
| 1. Untuk jawaban sangat setuju (SS) | nilai skor 4 |
| 2. Untuk jawaban setuju (S) | nilai skor 3 |
| 3. Untuk jawaban tidak setuju (TS) | nilai skor 2 |
| 4. Untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) | nilai skor 1 |

3.8 Metode Analisis Data

Analisis data adalah upaya dalam mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik analisis data inferensial.

3.8.1 Analisis Inferensial

Analisis ini merupakan analisis statistic dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti. Adapun langkah-langkah dalam analisis ini meliputi hal-hal berikut:

1. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember Jalan Karimata No. 67 Jember. Dalam penelitian ini menggunakan satu prediktor yaitu kualitas pelayanan sebagai (X). Model persamaan analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + bX + e$$

(Widiyanto, 2013:213)

Keterangan:

\hat{Y}	= variabel terikat (keputusan pembelian)
X	= variabel bebas (kualitas pelayanan)
α	= konstanta
b	= koefisien regresi variabel bebas
e	= <i>error term</i>

Untuk menyelesaikan persamaan garis regresi di atas, maka harus diketahui koefisien a dan b sebagai berikut:

$$b = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Sedangkan a adalah bilangan konstan yang dapat diperoleh dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{N}$$

(Widiyanto, 2013:213)

Penggunaan analisis regresi sederhana perlu dilakukan uji prasyarat analisis regresi sederhana, sehingga persamaan regresi sederhana yang diperoleh benar-benar dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau kriterium (Sugiyono, 2017:172). Adapun syarat untuk uji garis regresi sederhana terlebih dahulu menggunakan uji linearitas dan uji normalitas.

a. Uji Linearitas

Uji Linearitas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus). Linearitas dalam penelitian ini menggunakan *Scatter Plot* (diagram pencar). Jika pada *Scatter Plot* terlihat pola data yang menyebar berarti data memenuhi asumsi linearitas. Akan tetapi jika data berbentuk pola tertentu hal ini menandakan asumsi linearitas tidak terpenuhi.

b. Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati data normal. Untuk menganalisis suatu model regresi yang bebas normalitas yaitu, dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut (Santoso, 2001:212-214):

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan menggunakan uji *Kolmogorof-Smirnov* sehingga dapat diketahui apakah variabel independen

pada model empiris yang diuji mengikuti distribusi normal. Uji normalitas model dapat dilakukan dengan melihat besaran *Kolmogorof-Smirnov* dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Angka signifikan (sig) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Angka signifikan (sig) $< 0,05$ maka data distribusi tidak normal.

2. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian regresi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya komponen variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus analisis varian regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$R_y = \sqrt{\frac{a \sum xy}{\sum y^2}}$$

(Hadi, 2004:25)

Keterangan:

R_y = koefisien korelasi antara variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X)

a = koefisien regresi

$\sum xy$ = total variabel X dan variabel Y

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat variabel Y

Untuk interpretasi terhadap koefisien korelasi bisa terhadap koefisien korelasi bisa terlihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Interpretasi terhadap Koefisien

No	Interprestasi Koefisien	Tingkat Hubungan
1	<0.200	Sangat Rendah
2	0,200-0,399	Rendah
3	0,400-0.599	Sedang
4	0,600-0,799	Kuat
5	0,800-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017:184)

3. Uji F

Uji F dimaksudkan untuk menguji hipotesis, yaitu mengetahui keberartian pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) sebagai komponen bebas terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebagai komponen terikat dengan menggunakan F-test.

Menurut Gujarati (2013:53), uji F ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hit} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 : koefisien determinasi

k : Banyaknya variabel bebas

n : Banyaknya sampel

F : Pengujian serentak

Kesimpulan :

- Jika $F_{hit} \geq F_{tab}$ maka H_0 ditolak, dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember.
- Jika $F_{hit} < F_{tab}$ maka H_0 diterima, dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember.

4. Efektifitas Garis Regresi

Cara ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar (%) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R^2 (1) \times 100\% = \dots\dots\%$$

(Hadi, 2004:85)

5. *Standart Error of Estimate*

Standart Error of Estimate digunakan untuk mengukur variasi nilai Y aktual dari garis regresinya. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$S_{y.x} = \sqrt{\frac{\sum(Y - Y_r)^2}{n-2}}$$

(Hadi, 2004:56)

Keterangan:

Y = y aktual

Y_r = y prediksi

n = jumlah

Untuk mempermudah pengelolaan dan penganalisisan data yang diperoleh maka penelitian menggunakan program SPSS.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Kober Mie Jember yaitu sebesar 59,8%, sedangkan sisanya yaitu 40,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang baik, maka dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dari penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Kedai Kober Mie Jember, sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama jaminan rasa pedas dari produk mie yang ditawarkan, serta meningkatkan kemampuan para karyawan agar dapat menghidangkan mie dengan cepat.
2. Bagi pelanggan, hendaknya terus menjadi pelanggan pada Kedai Kober Mie Jember, berkenan memberikan masukan pada pihak kedai, serta berkenan untuk merekomendasikan kepada orang lain.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini, supaya dapat menciptakan penelitian-penelitian yang lebih baik dan nantinya sebagai tambahan referensi penelitian yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adam, H. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Alma, B. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 4. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Cetakan ke 12. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gurajati, D. 2013. *Dasar Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (berbasis kompetensi)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Widiyanto, A. 2013. *Statistika Terapan*. Jakarta: PT Elex Komputindo.
- Yarnest. 2003. *Buku Panduan Aplikasi Komputerisasi Statistik. SPSS 22.0 for Windows*. Malang: Universitas Merdeka

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)*. Yogyakarta: Ekonosia.

Skripsi

Utami, A. I. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. Skripsi. Denpasar. Universitas Udayana.

Sasongko F. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*. Skripsi. Surabaya. Universitas Kristen Petra.





LAMPIRAN

Lampiran 1

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	PERMASALAHAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kober Mie Setan Jember	Adakah pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangan Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember	1. Variabel bebas (X) : Kualitas Pelayanan 2. Variabel terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan	1. Kualitas Pelayanan (X) a. Bukti fisik b. Kehandalaan c. Daya tanggap d. Jaminan e. Empati 2. Kepuasan Pelanggan (Y) a. Perasaan	1. Data primer : Pelanggan Kober Mie Setan jember 2. Sekunder: a. Pegawai Kober Mie Setan Jember b. Dokumen menejer Kedai Kober Mie Setan	1. Jenis penelitian : Kuantitatif 2. Metode pengumpulan data: a. angket b. Wawancara c. Observasi d. Studi Kepustakaan 3. Uji Instrumen : Uji Validitas	ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember

			<p>puas terhadap rasa makanan pada Kedai Kober Mie Setan Jember</p> <p>b. Selalu membeli produk pada Kedai Kober Mie Setan Jember</p> <p>c. Akan merekomendasikan Kober Mie</p>	<p>Jember</p>	<p>r_{xy} = $\frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum X^2 - \sum X^2} \sqrt{n \sum Y^2 - \sum Y^2}}$</p> <p>Uji Reliabilitas</p> $\alpha = \frac{kr}{1 + (k - r)r}$ <p>4. Analisi Data</p> <p>a. Analisis Deskriptif</p> <p>b. Analisis inferensial</p> <p>Regresi Linear sederhana :</p> $\hat{Y} = a + bX$ <p>Varian Garis Regresi :</p> $R_y = \sqrt{\frac{a \sum xy}{\sum y^2}}$	
--	--	--	---	---------------	---	--

			<p>Setan Jember kepada orang lain d. Terpenuhi ya harapan setelah membeli Kober Mie Setan Jember</p>	<p>Uji F : $F_{hit} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$ Efektivitas Garis Regresi : $R^2 (1) \times$ 100% =% Standart Error of Estimate : $S_{y,x} = \sqrt{\frac{\sum(Y-Y_r)^2}{n-2}}$</p>	
--	--	--	--	--	--

Lampiran 2

TUNTUNAN PENELITIAN

I. Metode Angket

Data yang ingin diperoleh	Sumber data
Pelayanan dari Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember	Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember

II. Metode Observasi

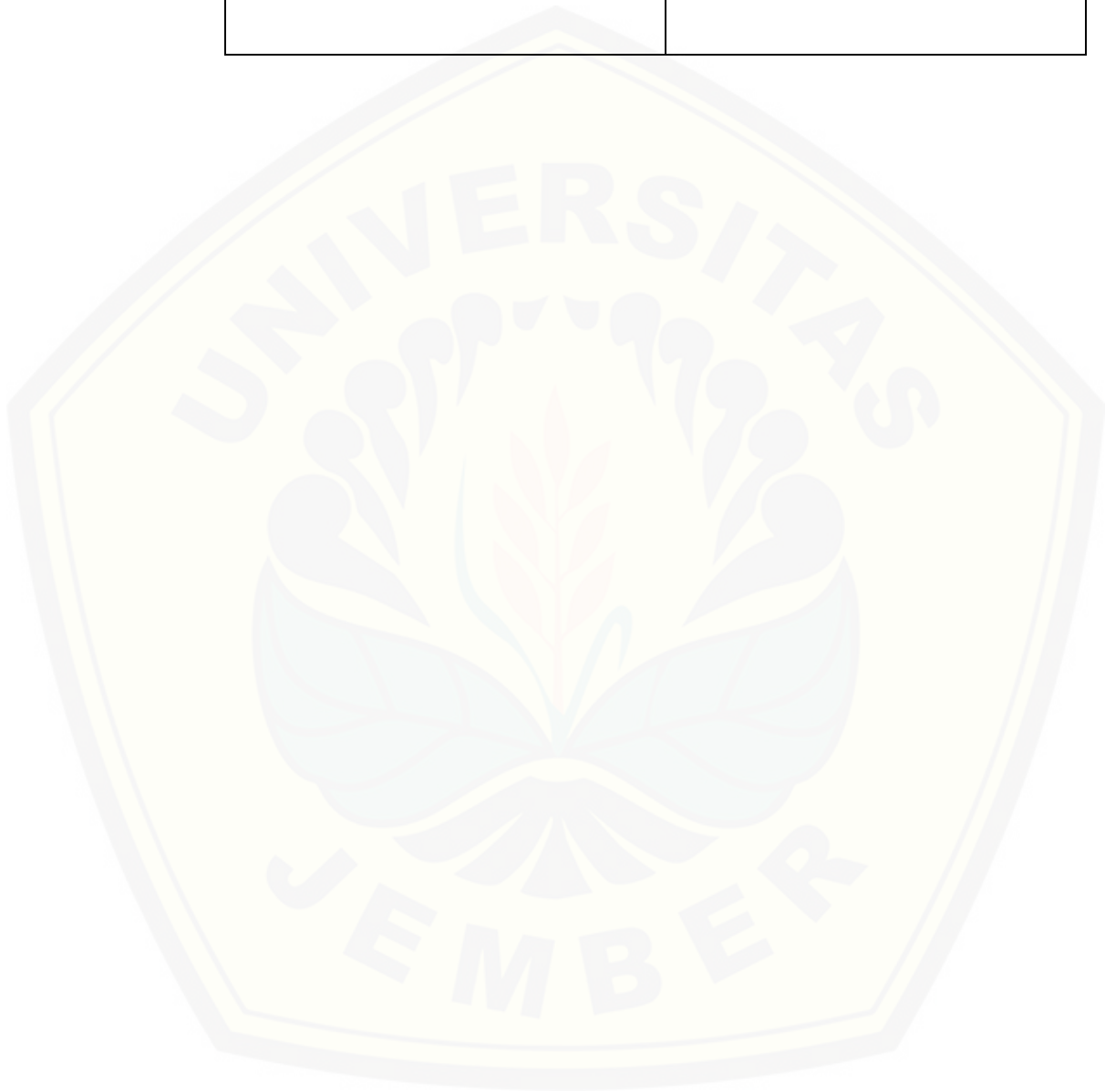
Data yang ingin diperoleh	Sumber data
1. Kondisi Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember	Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember
2. Kualitas pelayanan Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember	

III. Metode Wawancara

Data yang ingin diperoleh	Sumber data
Berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember	Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jalan Karimata No 67 Jember

IV. Metode Studi Kepustakaan

Data yang ingin diperoleh	Sumber data
Membantu dalam menganalisis data dan sebagai landasan teori.	Buku, data, jurnal dan internet.



Lampiran 3

Kepada

Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara/i

.....

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam upaya menyelesaikan studi strata satu di FKIP Universitas Jember, peneliti bermaksud untuk menyusun skripsi sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember”

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti berharap kesediaan saudara/I untuk memberikan jawaban yang jujur sesuai dengan pendapat dan keadaan yang sebenarnya agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/I peneliti mengucapkan terimakasih

Hormat saya,

Nino Nikantino

Peneliti

DAFTAR PERTANYAAN

I. Petunjuk Pengisian

Untk menjawab pertanyaan di bawah ini, saya mohon Bapak/ Ibu/ Saudara/i/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dengan cara sebagai berikut :

1. Tulislah Identitas Bapak/ Ibu/ Saudara/i di tempat yang telah disediakan.
2. Mohon pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dijawab dengan sebenar-benarnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
3. Untuk jawaban berupa pilihan ganda, jawaban cukup dengan memberikan tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara.

SS : Sangat setuju

S : Setuju

Ragu : Ragu-ragu

KS : Kurang Setuju

SKS : Sangat Kurang Setuju

4. Apabila ada pertanyaan yang kurang jelas atau tidak di pahami dapat saudara tanyakan kepada peneliti.

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia : tahun

III. Daftar pernyataan**1. Kualitas Pelayanan****a. Bukti fisik**

No.	Pernyataan	SS	S	R	KS	SKS
1.	Kedai Kober Mie Setan Jember memiliki tempat yang rapi, bersih dan nyaman					
2.	Kondisi meja makan yang ada di Kedai Kober Mie Setan Jember baik dan bersih					
3.	Peralatan makan yang digunakan Kedai Kober Mie Setan Jember lengkap dan memadai					

b. Keandalan

No.	Pernyataan	SS	S	R	KS	SKS
4.	Karyawan Kedai Kober Mie Setan Jember tepat waktu dalam penyajian makanan					
5.	Karyawan Kedai Kober Mie Setan Jember memberikan makanan yang dipesan pelanggan dengan tepat					

c. Daya Tanggap

No.	Pernyataan	SS	S	R	KS	SKS
6.	Karyawan Kedai Kober Mie Setan Jember selalu sigap membantu pelanggan dalam melakukan pemesanan makanan					
7.	Karyawan Kedai Kober Mie Setan mampu merespon pertanyaan atau keluhan pelanggan dengan baik					

d. Jaminan

No.	Pernyataan	SS	S	R	KS	SKS
8.	Kedai Kober Mie Setan Jember mampu memberikan jaminan keamanan kendaraan para pelanggan					
9.	Kedai Kober Mie Setan Jember selalu memberikan jaminan rasa dan makanan yang higienis terhadap pelanggan					

e. Empati

No.	Pernyataan	SS	S	R	KS	SKS
10.	Karyawan Kedai Kober Mie Setan Jember mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan dalam memahami keinginan pelanggan					
11.	Karyawan Kedai Kober Mie Setan Jember memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi pelanggan dengan sikap sabar, ramah, dan penuh perhatian					

2. Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	SS	S	R	KS	SKS
1.	Saya merasa puas terhadap makanan pada Kedai Kober Mie Setan Jember					
2.	Saya selalu membeli produk pada Kedai Kober Mie Setan Jember					
3.	Saya akan merekomendasikan Kober Mie Setan Jember kepada teman teman dan saudara saya					
4.	Rasa Kober Mie Setan Jember sesuai dengan harapan saya					

Lampiran 4**LEMBAR WAWANCARA****Daftar Wawancara**

1. Apakah alasan Bapak/Ibu/Saudara memilih mengonsumsi menu mie yang ada di Kedai Kober Mie Setan?
2. Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan sudah sesuai dengan biaya yang Anda keluarkan?
3. Bagaimanakah menurut anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak kedai kober mie setan selama anda mengonsumsi menu mie di Kedai Kober Mie Setan?
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai kondisi fisik Kedai Kober Mie Setan?
5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai kehandalan pegawai Kedai Kober Mie Setan dalam melayani pelanggan?
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai daya tanggap pegawai Kedai Kober Mie Setan dalam melayani pelanggan?
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai jaminan yang diberikan oleh pihak Kedai Kober Mie Setan dalam melayani pelanggan?
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai empati pegawai Kedai Kober Mie Setan dalam melayani pelanggan?
9. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kober Mie Setan?

Lampiran 5.

DAFTAR RESPONDEN

No.	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)
1	Laki-laki	20
2	Laki-laki	26
3	Laki-laki	24
4	Laki-laki	39
5	Perempuan	38
6	Perempuan	34
7	Laki-laki	29
8	Perempuan	17
9	Laki-laki	30
10	Perempuan	18
11	Perempuan	17
12	Perempuan	25
13	Perempuan	22
14	Perempuan	23
15	Perempuan	20
16	Perempuan	19
17	Perempuan	22
18	Perempuan	26
19	Perempuan	25
20	Laki-laki	40
21	Perempuan	23
22	Perempuan	22
23	Laki-laki	39
24	Laki-laki	35
25	Laki-laki	53
26	Laki-laki	47

No.	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)
27	Perempuan	19
28	Perempuan	20
29	Perempuan	22
30	Perempuan	22
31	Perempuan	24
32	Perempuan	25
33	Perempuan	20
34	Laki-laki	24
35	Laki-laki	25
36	Laki-laki	20
37	Laki-laki	21
38	Perempuan	26
39	Laki-laki	25
40	Laki-laki	21

Lampiran 6

HASIL ANGKET KUALITAS PELAYANAN (X)

KUALITAS LAYANAN												
NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X
1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	48
2	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	48
3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	46
5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	42
6	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	49
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	31
8	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	33
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	37
10	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	40
11	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38
12	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	48
13	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	48
14	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	39
15	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	35
16	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	36
17	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	5	37
18	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	50
19	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	30
20	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	45

21	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	46
22	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	40
23	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	47
24	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	45
25	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	41
26	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	43
27	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	44
28	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	45
29	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	38
30	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	40
31	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	37
32	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	44
33	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	42
34	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	42
35	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	2	40
36	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	39
37	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	44
38	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	47
39	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	44
40	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	46

HASIL ANGKET KEPUASAN PELANGGAN (Y)

KEPUASAN					
NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y
1	4	4	5	5	18
2	4	4	4	5	17
3	5	4	5	5	19
4	5	5	5	4	19
5	3	3	4	3	13
6	4	4	4	5	17
7	2	3	3	2	10
8	3	3	4	3	13
9	4	3	3	2	12
10	5	5	3	2	15
11	4	4	4	3	15
12	5	5	5	5	20
13	5	5	4	5	19
14	4	4	3	3	14
15	3	2	3	2	10
16	3	4	4	3	14
17	3	4	3	4	14
18	4	4	5	4	17
19	3	3	2	3	11
20	3	4	4	5	16
21	3	4	5	4	16
22	4	4	4	4	16
23	5	4	4	4	17
24	4	3	4	3	14
25	3	3	4	4	14
26	5	4	5	3	17
27	4	5	4	4	17
28	4	4	4	4	16
29	5	4	4	4	17
30	4	5	5	4	18
31	4	5	4	3	16
32	4	5	4	3	16
33	4	5	3	4	16
34	5	3	4	4	16

35	4	3	4	4	15
36	4	5	4	4	17
37	4	4	5	4	17
38	4	4	5	5	18
39	4	4	4	3	15
40	4	3	4	5	16



Lampiran 7

FREKUENSI DATA

Frequencies (KUALITAS PELAYANAN)

[DataSet1] C:\Users\lenovo\Desktop\NINO\DATA.sav

Statistics

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.0750	3.9500	3.8250	3.8500	3.7250	3.9750	3.8000	3.7750	3.6750	3.7500	3.6500	42.0500
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	42.5000
Std. Deviation		.72986	.74936	.81296	.66216	.75064	.73336	.75786	.73336	.72986	.74248	.83359	5.08366
Minimum		3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	30.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	50.00

Frequency Table

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	22.5	22.5	22.5
	4	19	47.5	47.5	70.0
	5	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.5	2.5	2.5
	3	9	22.5	22.5	25.0
	4	21	52.5	52.5	77.5
	5	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.5	2.5	2.5
	3	14	35.0	35.0	37.5
	4	16	40.0	40.0	77.5
	5	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	30.0	30.0	30.0
	4	22	55.0	55.0	85.0
	5	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	45.0	45.0	45.0
	4	15	37.5	37.5	82.5
	5	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.5	2.5	2.5
	3	8	20.0	20.0	22.5
	4	22	55.0	55.0	77.5
	5	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.5	2.5	2.5
	3	13	32.5	32.5	35.0
	4	19	47.5	47.5	82.5
	5	7	17.5	17.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	5.0	5.0	5.0
	3	10	25.0	25.0	30.0
	4	23	57.5	57.5	87.5
	5	5	12.5	12.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	47.5	47.5	47.5
	4	15	37.5	37.5	85.0
	5	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.5	2.5	2.5
	3	14	35.0	35.0	37.5
	4	19	47.5	47.5	85.0
	5	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	10.0	10.0	10.0
	3	11	27.5	27.5	37.5
	4	20	50.0	50.0	87.5
	5	5	12.5	12.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Frequencies (KEPUASAN PELANGGAN)

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.9500	3.9500	4.0250	3.7500	15.6750
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	16.0000
Std. Deviation		.74936	.78283	.73336	.92681	2.34671
Minimum		2.00	2.00	2.00	2.00	10.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	20.00

Frequency Table

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.5	2.5	2.5

3	9	22.5	22.5	25.0
4	21	52.5	52.5	77.5
5	9	22.5	22.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.5	2.5	2.5
3	10	25.0	25.0	27.5
4	19	47.5	47.5	75.0
5	10	25.0	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2	1	2.5	2.5	2.5
	3	7	17.5	17.5	20.0
	4	22	55.0	55.0	75.0
	5	10	25.0	25.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	10.0	10.0	10.0
	3	11	27.5	27.5	37.5
	4	16	40.0	40.0	77.5
	5	9	22.5	22.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Lampiran 8

UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X
X1												
Pearson Correlation	1	.663**	.325*	.448**	.553**	.435**	.352*	.463**	.336*	.319*	-.082	.697**
Sig. (2-tailed)		.000	.041	.004	.000	.005	.026	.003	.034	.045	.614	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2												
Pearson Correlation	.663**	1	.322*	.398*	.340*	.278	.388*	.539**	.204	.207	-.111	.613**
Sig. (2-tailed)	.000		.043	.011	.032	.083	.013	.000	.207	.199	.496	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3												
Pearson Correlation	.325*	.322*	1	.664**	.465**	.294	.233	.448**	.334*	.265	.134	.660**
Sig. (2-tailed)	.041	.043		.000	.002	.066	.148	.004	.035	.098	.409	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X4												
Pearson Correlation	.448**	.398*	.664**	1	.586**	.520**	.399*	.615**	.427**	.183	.135	.779**
Sig. (2-tailed)	.004	.011	.000		.000	.001	.011	.000	.006	.260	.407	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X5												
Pearson Correlation	.553**	.340*	.465**	.586**	1	.500**	.216	.490**	.394*	.242	-.117	.676**

	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.002	.000		.001	.180	.001	.012	.133	.473	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	.435**	.278	.294	.520**	.500**	1	.175	.466**	.224	.224	.195	.626**
	Sig. (2-tailed)	.005	.083	.066	.001	.001		.279	.002	.165	.165	.228	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	.352*	.388*	.233	.399*	.216	.175	1	.471**	.343*	.273	.170	.588**
	Sig. (2-tailed)	.026	.013	.148	.011	.180	.279		.002	.030	.088	.293	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X8	Pearson Correlation	.463**	.539**	.448**	.615**	.490**	.466**	.471**	1	.483**	.177	.161	.773**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.004	.000	.001	.002	.002		.002	.276	.320	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X9	Pearson Correlation	.336*	.204	.334*	.427**	.394*	.224	.343*	.483**	1	.177	.103	.585**
	Sig. (2-tailed)	.034	.207	.035	.006	.012	.165	.030	.002		.273	.526	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X10	Pearson Correlation	.319*	.207	.265	.183	.242	.224	.273	.177	.177	1	.476**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.045	.199	.098	.260	.133	.165	.088	.276	.273		.002	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X11	Pearson Correlation	-.082	-.111	.134	.135	-.117	.195	.170	.161	.103	.476**	1	.319*
	Sig. (2-tailed)	.614	.496	.409	.407	.473	.228	.293	.320	.526	.002		.045

N		40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X	Pearson Correlation	.697**	.613**	.660**	.779**	.676**	.626**	.588**	.773**	.585**	.526**	.319*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.045	
N		40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.476**	.376*	.314*	.720**
	Sig. (2-tailed)		.002	.017	.049	.000
	N	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.476**	1	.315*	.300	.703**
	Sig. (2-tailed)	.002		.048	.060	.000
	N	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	.376*	.315*	1	.538**	.750**

	Sig. (2-tailed)	.017	.048		.000	.000
	N	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.314*	.300	.538**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.049	.060	.000		.000
	N	40	40	40	40	40
Y	Pearson Correlation	.720**	.703**	.750**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 9**UJI RELIABILITAS****Reliability (KUALITAS PELAYANAN)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	11

Reliability (KEPUASAN PELANGGAN)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	4



Lampiran 10

UJI NORMALITAS

NPar Tests

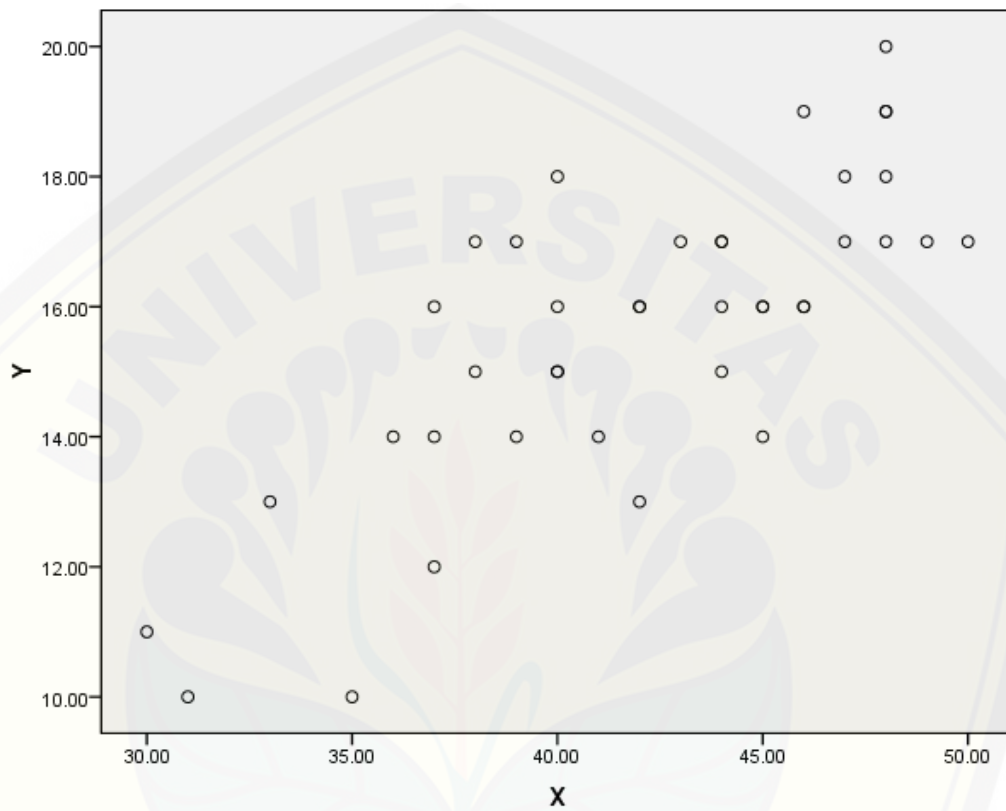
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48876750
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.061
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.412
Asymp. Sig. (2-tailed)		.996
a. Test distribution is Normal.		

Lampiran 11

UJI LINEARITAS

Graph



Lampiran 12

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 ^a	.598	.587	1.50823

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.334	1	128.334	56.417	.000 ^a
	Residual	86.441	38	2.275		
	Total	214.775	39			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.670	2.012		.333	.741		
	X	.357	.048	.773	7.511	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	X
1	1	1.993	1.000	.00	.00
	2	.007	16.813	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Y

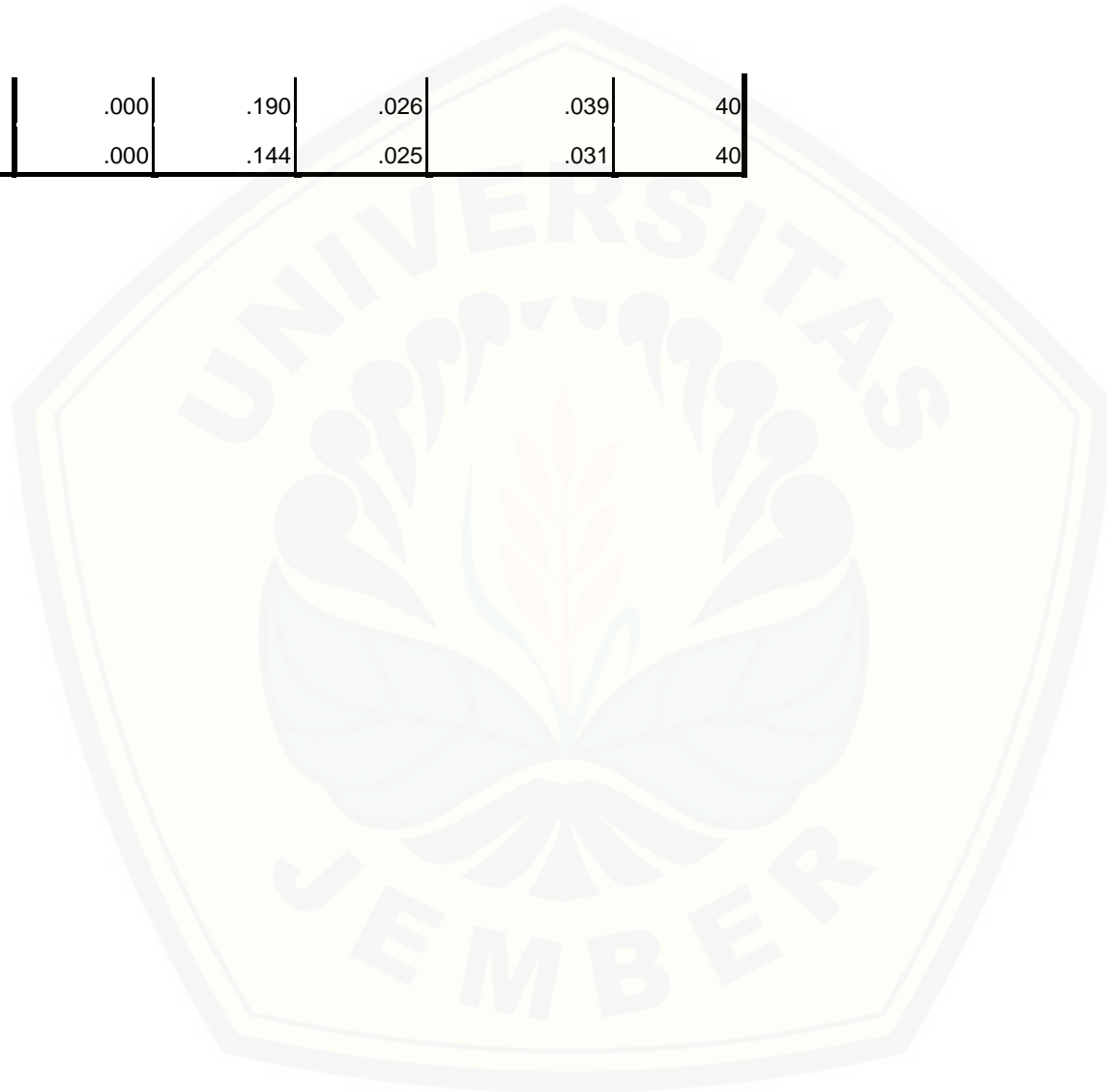
Residuals Statistics^a

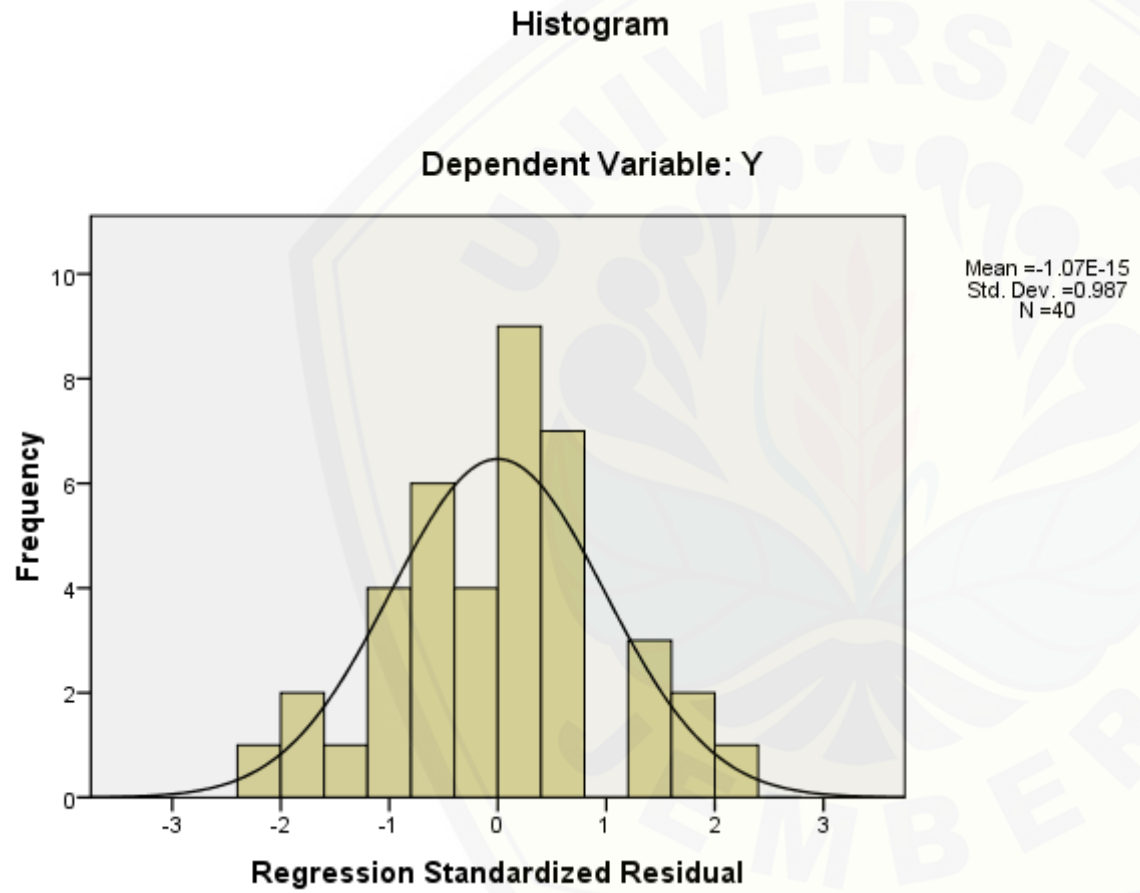
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.3752	18.5118	15.6750	1.81401	40
Std. Predicted Value	-2.370	1.564	.000	1.000	40
Standard Error of Predicted Value	.238	.620	.326	.089	40
Adjusted Predicted Value	11.4515	18.6572	15.6842	1.79923	40
Residual	-3.15934	3.05650	.00000	1.48877	40
Std. Residual	-2.095	2.027	.000	.987	40
Stud. Residual	-2.177	2.057	-.003	1.012	40
Deleted Residual	-3.41297	3.14834	-.00920	1.56675	40
Stud. Deleted Residual	-2.296	2.153	-.003	1.036	40
Mahal. Distance	.000	5.619	.975	1.218	40

Cook's Distance	.000	.190	.026	.039	40
Centered Leverage Value	.000	.144	.025	.031	40

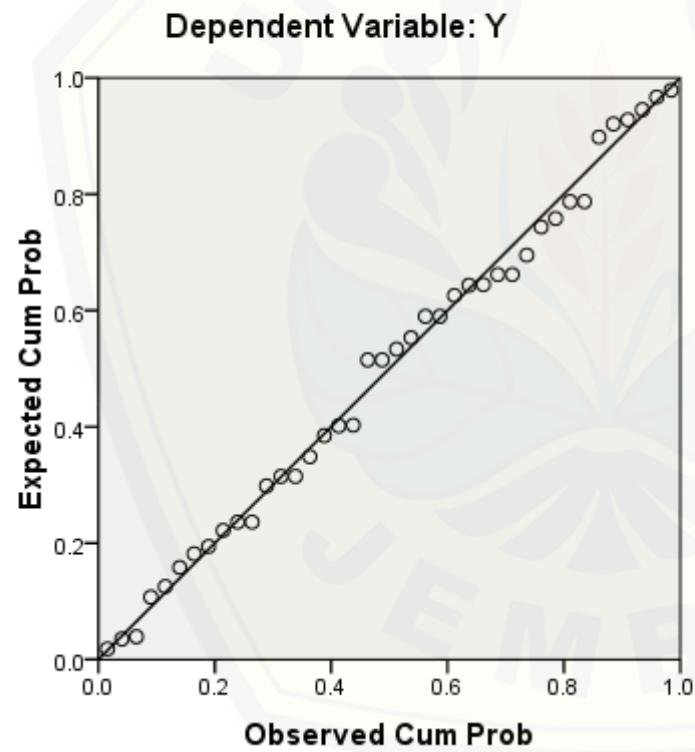
a. Dependent Variable: Y

Charts

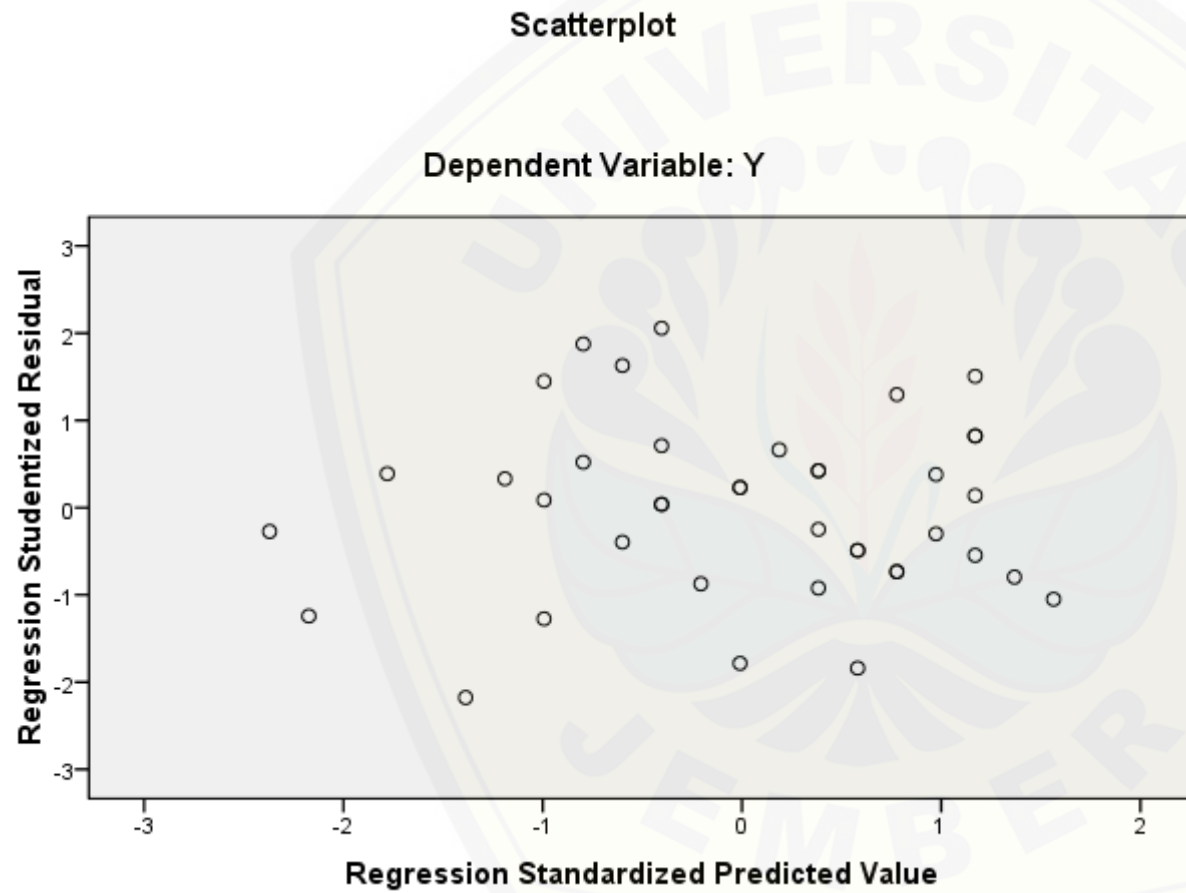




Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual









Lampiran 13**TRANSKRIP WAWANCARA
(RESPONDEN)**

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden penelitian, yaitu pelanggan pada Kedai Kober Mie Setan sebagai berikut:

Peneliti : Selamat siang mbak, maaf mengganggu waktunya.....

Responden : Iya, ada yang bisa saya bantu?

Peneliti : Begini mbak, saya ingin menanyakan kepada mbak mengenai kualitas pelayanan yang ada pada Kedai Kober Mie Setan mbak.

Responden : Iya mbak....

Peneliti : Apakah alasan Bapak/Ibu/Saudara memilih mengonsumsi menu mie yang ada di Kedai Kober Mie Setan?

Responden : *Hal utama yang membuat saya memutuskan untuk membeli makanan pada Kedai Kober Mie Setan tersebut karena karena di Kedai Kober Mie Setan terdapat tempat parkir yang luas dan aman sehingga saya merasa aman, karyawan bersikap komunikatif dan bersedia memberi penjelasan mengenai menu dan pelayanan kedai, karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan, dan cita rasa pada kedai Kober Mie Setan Jember sudah sesuai dengan yang ditawarkan yaitu rasa pedasnya.*

Peneliti : Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan sudah sesuai dengan biaya yang Anda keluarkan?

Responden : Sesuai mbak

Peneliti : Bagaimanakah menurut anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak kedai kober mie setan selama anda mengonsumsi menu mie di Kedai Kober Mie Setan?

Responden : Cukup memuaskan mbak.

Peneliti : Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai kondisi fisik Kedai Kober Mie Setan?

Responden : Menurut saya pada Kedai Kober Mie Setan Jember memiliki desain interior dan ekterior yang menarik, memiliki tempat yang bersih dan nyaman, karyawan setiap hari berpenampilan bersih dan rapi, dan lokasi Kedai Kober Mie Setan memiliki lokasi yang strategis, sehingga saya lebih memilih untuk membeli makanan ke Kedai Kober Mie Setan tersebut selain karena rasanya yang pedas, juga karena kondisi tempat yang nyaman.

Peneliti : Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai kehandalan pegawai Kedai Kober Mie Setan dalam melayani pelanggan?

Responden : Sangat bagus mbak, saya lebih memilih membeli makanan pada Kedai Mie Setan tersebut karena selain rasanya yang unik, juga karena pada saya tidak harus menunggu lama dalam menerima pesanannya, dan pegawai segera melayani pesanan saya ketika saya memesan menu makanan yang ada di Kedai Mie Setan. Selain itu, pegawai tidak pernah mengalami kesalahan dalam melayani pesanan.

Peneliti : Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai daya tanggap pegawai Kedai Kober Mie Setan dalam melayani pelanggan?

Responden : Daya tanggap para pegawai pada Kedai Kober Mie Setan cukup bagus juga mbak, pegawai pada Kedai Kober Mie Setan dengan cepat menanggapi pelanggan jika ada keluhan mbak. Selain itu pegawai pada Kedai Kober Mie Setan segera dalam menanggapi komplain dari konsumen dapat dilakukan secara cepat dan tidak berbelit-belit, pegawai dapat menghitung pembayaran menggunakan mesin kasir yang canggih, dan pihak Kedai Kober Mie Setan baik dalam melayani setiap konsumen yang memesan menu mie yang ada di Kedai Kober Mie Setan.

Peneliti : Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai jaminan yang diberikan oleh pihak Kedai Kober Mie Setan dalam melayani pelanggan?

Responden : Sangat bagus mbak, karena pada Kedai Kober Mie Setan terdapat tempat parkir yang luas dan aman, serta jaminan rasa produk yang dihidangkan sangat memuaskan mbak.

Peneliti : Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara, mengenai empati pegawai Kedai Kober Mie Setan dalam melayani pelanggan?

Responden : Cukup bagus mbak, karena pegawai dapat melakukan komunikasi yang baik kepada pelanggan, serta selalu menghadapi pelanggan dengan sikap sabar, ramah, dan penuh perhatian.

Peneliti : Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kober Mie Setan?

Responden : Tentu saja ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kober Mie Setan mas. Karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka akan memberikan rasa senang dan puas kepada pelanggan mbak.

Peneliti : Terimakasih atas waktu dan informasinya mbak.

Responden : Sama-sama mbak....

TABEL

Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	87	0,209	0,276
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	90	0,207	0,270
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	95	0,202	0,263
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	125	0,176	0,230
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	150	0,159	0,210
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	175	0,148	0,194
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	200	0,138	0,181
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	300	0,113	0,148

N	Tarf Signifikansi		N	Tarf Signifikansi		N	Tarf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
19	0,456	0,575	43	0,401	0,389	400	0,098	0,128
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	500	0,088	0,115
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	600	0,080	0,105
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	700	0,074	0,097
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 14.

TABEL

Nilai-nilai Kritis F

untuk tingkat kepercayaan 95 %, $\alpha = 0.05$

df2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3
3	10.13	9.552	9.277	9.117	9.013
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.05
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387
7	5.591	4.737	4.347	4.12	3.972
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204
12	4.747	3.885	3.49	3.259	3.106
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025
14	4.6	3.739	3.344	3.112	2.958
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.81

18	4.414	3.555	3.16	2.928	2.773
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.74
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711
21	4.325	3.467	3.072	2.84	2.685
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.64
24	4.26	3.403	3.009	2.776	2.621
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587
27	4.21	3.354	2.96	2.728	2.572
28	4.196	3.34	2.947	2.714	2.558
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545
30	4.171	3.316	2.922	2.69	2.534
31	4.16	3.305	2.911	2.679	2.523
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503
34	4.13	3.276	2.883	2.65	2.494
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.47
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449
41	4.079	3.226	2.833	2.6	2.443


42	4.073	3.22	2.827	2.594	2.438
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422
46	4.052	3.2	2.807	2.574	2.417
47	4.047	3.195	2.802	2.57	2.413
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404
50	4.034	3.183	2.79	2.557	2.4
51	4.03	3.179	2.786	2.553	2.397
52	4.027	3.175	2.783	2.55	2.393
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389
54	4.02	3.168	2.776	2.543	2.386
55	4.016	3.165	2.773	2.54	2.383
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.38
57	4.01	3.159	2.766	2.534	2.377
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
60	4.001	3.15	2.758	2.525	2.368
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
62	3.996	3.145	2.753	2.52	2.363
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
64	3.991	3.14	2.748	2.515	2.358
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356

66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
68	3.982	3.132	2.74	2.507	2.35
69	3.98	3.13	2.737	2.505	2.348
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
73	3.972	3.122	2.73	2.497	2.34
74	3.97	3.12	2.728	2.495	2.338
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335
77	3.965	3.115	2.723	2.49	2.333
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
79	3.962	3.112	2.72	2.487	2.33
80	3.96	3.111	2.719	2.486	2.329
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
84	3.955	3.105	2.713	2.48	2.323
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
88	3.949	3.1	2.708	2.475	2.318
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317

90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
93	3.943	3.094	2.703	2.47	2.312
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
95	3.941	3.092	2.7	2.467	2.31
96	3.94	3.091	2.699	2.466	2.309
97	3.939	3.09	2.698	2.465	2.308
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305

Lampiran 15

Surat izin penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121
Telepon: 0331- 334988, 330738 Faks: 0331-334988
Laman: www.fkip.unsj.ac.id

Nomor : 5946/JN25.1.5/LT/2018
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

30 AUG 2018

Yth. Kepala Kedai kober mie setan
Jember

Dalam rangka memperoleh data-data yang diperlukan untuk penyusunan Skripsi, mahasiswa FKIP Universitas Jember tersebut di bawah ini:


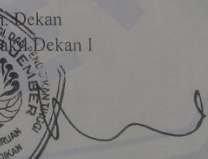
Nama	: Nino Nikantino
NIM	: 140210301030
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Jurusan	: Pendidikan IPS

Bermaksud mengadakan Penelitian tentang "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kedai kober mie setan jember" yang Saudara pimpin.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenaan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terimakasih

Dekan
Dekan I



Prof. Dr. Suratno, M.Si
NIP. 196706251992031003

Lampiran 16

Surat keterangan selesai penelitian

Kedai Kober Mie Setan Jember
Alamat : Jl. Karimata No. 67
JEMBER

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Kedai Kober Mie Setan Jember menerangkan bahwa :

Nama : NINO NIKANTINO
NIM : 140210301030
Perguruan Tinggi : Universitas Jember
Jurusan : Ilmu Pengetahuan Sosial
Progam Studi : Pendidikan Ekonomi
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kober Mie Setan Jember”.

Telah melaksanakan penelitian di Kedai Kober Mie Setan Jember, dalam rangka memperoleh data-data yang diperlukan untuk menunjang pencapaian penyusunan tugas akhir (SKRIPSI).


Demikian surat keterangan dapat dipergunakan seperlunya.

Jember, 05 Maret 2019

Yunus

Lampiran 17

Lembar konsultasi


KEMENTERIAN RISTEK DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
 Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : NINO NIKANTINO
 NIM/ Angkatan : 140210301030/ 2014
 Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUASAAN PELANGGAN KEDAI KOBER MIE SETAN
 JEMBER
 Pembimbing I : Dra. Sri Wahyuni, M. Si

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing II
1.	Selasa/05-12-2017	Pengajuan Judul	STP STP
2.	Selasa/12-12-2017	Acc Judul	STP STP
3.	Kamis/1-03-2018	BAB 1, 2, 3	STP STP
4.	Kamis/15-03-2018	Revisi bab 1, 2, 3	STP STP
5.	Kamis/05-09-2018	Revisi bab 1, 2, 3	STP STP
6.	Senin/30-9-2018	Lampiran	STP STP
7.	Selasa/15-05-2018	Lampiran	STP STP
8.	Selasa/22-05-2018	all seminar	STP STP
9.	Senin/13-08-2018	Revisi Seminar	STP STP
10.	Selasa/23-09-2019	Bab 4, 5, Lampiran	STP STP
11.	25-6-2019	Revisi Bab, 4, 5 lampiran	STP STP
12.	29-8-2019	Revisi Bab 4, 5, lampiran	STP STP
13.	2-9-2019	Revisi Bab 4, 5, lampiran	STP STP
14.	5-9-2019	all uraian	STP STP
15.			

Catatan:

- Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
- Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi



KEMENTERIAN RISTEK DAN PERGURUAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
 Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : NINO NIKANTINO
 NIM/ Angkatan : 140210301030/ 2014
 Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : " PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUASAAN KONSUMEN KEDAI KOBER MIE SETAN
 JALAN KARIMATA No 67 JEMBER"
 Pembimbing II : Drs. Joko Widodo, M. M

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing II
1.	1-03-2018	Revisi Bab 1,2,3	
2.	15-03-2018	Revisi Bab 1,2,3	
3.	20-03-2018	BAB. 1,2,3.	
4.	05-09-2018	Revisi Semua	
5.	06-11-2018	Revisi Seminar	
6.	19-11-2018	revisi Seminar	
7.	15-01-2019	Bab 1,2,3,4,5 lampiran	
8.	22-01-2019	revisi Bab 4,5	
9.	4-02-2019	Revisi Bab 4,5	
10.	11-02-2019	Revisi lampiran	
11.	15-04-2019	Revisi lampiran	
12.	02-09-2019	Revisi lampiran	
13.			
14.			
15.			

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar P.

Lampiran 18

Bukti foto dengan supervisor. Pelanggan, dan juga pegawai



JEMBER













Lampiran 19**Riwayat Hidup Peneliti****I. Identitas**

1. Nama : Nino Nikantino
2. Tempat, tanggal lahir : Jember, 31 Maret 1996
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Alamat : Jl. Letda Made Putra gang 5/17 F
Denpasar, Batu Mas
6. Email : n_nikantino@gmail.com
7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Iskandar
Pekerjaan : wiraswasta
 - b. Ibu : Sunarti
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

II. Pendidikan

No	Nama Sekolah	Tempat	Tahun Lulus
1	SDN Bagorejo 01	Kab. Jember	2008
2	SMPN 1 Gumukmas	Kab. Jember	2011
3	SMAN 1 Kencong	Kab. Jember	2014