



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN  
AYAM BAKAR Ny. SUMARTI JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Disusun Oleh :

**MUHAMMAD ZAINUL ABIDIN**

**000810201099**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *tangible*, variabel *responsiveness*, variabel *reliability*, variabel *assurance*, variabel *empathy* terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember dan untuk mengetahui variabel-variabel yang paling besar pengaruhnya. Penelitian ini menggunakan metode survei, dimana data diperoleh dengan jalan mengadakan wawancara langsung terhadap responden dan pengisian kuisioner sedangkan metode pengambilan sampel dengan *Purposive Sampling*.

Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi berganda, uji t, koefisien korelasi parsial. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember dinilai memuaskan yaitu sebesar 51,4 %. Hasil pengujian hipotesa menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara lima variabel kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember. Variabel *reliability* ( $X_2$ ), yang meliputi indikator petugas memberikan pelayanan yang tepat, petugas memberikan pelayanan yang cepat, petugas memberikan pelayanan yang baik, dapat menangani keluhan konsumen merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	5
2.1.2 Kualitas Jasa .....	7
2.1.3 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Jasa yang Buruk .....	9
2.1.4 Harapan dan Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.5 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2 Kajian Empiris .....	22
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian dan Hipotesis .....	23

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian .....	25
3.2 Populasi dan sampel .....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	29
3.6.1 Uji Validitas .....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	29
3.7 Analisis Data .....	30
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.9 Pengujian hepotesis .....	32
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah .....	33

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	35
4.1.2 Organisasi Perusahaan .....	36
4.1.3 Aktivitas Perusahaan .....	37
4.1.3.1 Kegiatan Pelayanan Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember .....	37
4.2 Analisis Data .....	38
4.2.1 Uji Validitas instrumen .....	38
4.2.2 Uji Reliabilitas instrumen .....	39
4.2.3 Diskripsi Variabel-Variabel Penelitian .....	39
4.2.3.1 Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember pada dimensi <i>Tangible</i> .....	39
4.2.3.2 Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember pada dimensi <i>Reliability</i> .....	41

4.2.3.3	Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember pada dimensi <i>Responsiveness</i> .....	43
4.2.3.4	Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember pada dimensi <i>Assurance</i> .....	44
4.2.3.5	Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember pada dimensi <i>Empathy</i> .....	45
4.2.3.6	Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Makan Ayam Bakar Ny. Sumarti Jember .....	47
4.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
4.4	Pengujian Asumsi Klasik .....	49
4.4.1	Multikolinieritas .....	49
4.4.2	Heterokedastisitas .....	49
4.5	Pembuktian Hipotesis .....	50
4.5.1	Uji Hipotesis Koefisien Regresi Linier Berganda Secara Serentak (Uji F) .....	50
4.5.2	Uji Hipotesis Koefisien Korelasi Berganda Secara Parsial (Uji t) .....	53
4.6	Pembahasan .....	57
4.6.1	Interpretasi Variabel berdasarkan Uji F .....	57
4.6.2	Interpretasi Variabel berdasarkan Uji t .....	57
4.6.2.1	Variabel <i>Tangible</i> ( $X_1$ ) .....	57
4.6.2.2	Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ) .....	58
4.6.2.3	Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ) .....	58
4.6.2.4	Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ) .....	58
4.6.2.5	Variabel <i>Empathy</i> ( $X_5$ ) .....	59
<b>5.</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Simpulan .....	60
5.2	Saran .....	61

## DAFTAR PUSTAKA