



**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
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
1. PENDAHULUAN	
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
2. TINJAUAN PUSTAKA	
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
5.	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	60
5.2	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA