



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Di Kabupaten Situbondo)

SKRIPSI

Oleh:

RACHMAD YANUAR FATWA

NIM. 120210301015

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

2019



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo)

SKRIPSI

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

Oleh:

Rachmad Yanuar Fatwa

NIM 120210301015

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

2019

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, terucap puji dan syukur alhamdulillah yang tiada batas sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam saya haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju ke jalan yang terang benderang ini. Dengan segala ketulusan, keikhlasan, bangga serta bahagia saya persembahkan skripsi ini sebagai rasa cinta, kasih, sayang serta perwujudan tanggung jawab saya kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat disusun dan terselesaikan pada waktunya.
2. Yang kuhormati dan kucintai Ayahanda Umar Fatah dan Ibunda Almh. Tunwati yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesanku ini. Terima kasih telah merawat dan mendidikku selama ini dengan seluruh cinta kasih yang terdalam serta kakakku Rachmad Nur Fathono dan Rachmatun Jannah yang memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Guru-guruku sejak Taman kanak - kanak sampai Perguruan Tinggi: TK At-Taqwa Bondowoso, MI At-taqwa Bondowoso, Mts At-Taqwa Bondowoso, SMA Negeri 1 Tenggarang, dan Universitas Jember yang telah memberikan bekal ilmu selama ini.
4. Almamater tercinta Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Ketinggian ilmu tidak menjamin seorang hamba menjadi sholeh. Tapi keundahan akhlak. Kejernihan akal dan kesucian hati jauh lebih mulia di hadapan-Nya.”

Ust. Wijayanto

“Orang baik bukan orang yang tidak punya salah, tetapi orang yang punya kesalahan dan mau memperbaikinya.” Deddy Corbuzier

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rachmad Yanuar Fatwa

NIM : 120210301015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo)**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan di instansi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Maret 2019

Yang menyatakan,

Rachmad Yanuar Fatwa

NIM 1202010301015

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN WAROENG BIRU
DAUN KABUPATEN SITUBONDO)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1) Jurusan
Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh

Nama : Rachmad Yanuar Fatwa
NIM : 120210301015
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Tahun Angkatan : 2012
Tempat/Tanggal Lahir : Bondowoso, 1 Januari 1994

Disetujui.

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

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

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP 19540302 198601 1 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo)**” telah di uji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jum’at, 28 Maret 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

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP19540302 198601 1 001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Joko Widodo, M.M
NIP 1960021 198603 1 003

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 1 004

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Di Kabupaten Situbondo). Rachmad Yanuar Fatwa; 120210301015; 40 Halaman; Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat, kebutuhan pendudukpun semakin meningkat, khususnya kebutuhan terhadap makanan. salah satu alternatif adalah rumah makan atau *restaurant*. Setiap *restaurant* saat ini memiliki berbagai macam konsep untuk memberi kenyamanan kepada para konsumen. *Restaurant* bukan hanya tempat untuk makan melainkan tempat *hangout* khususnya bagi para remaja. Hal ini terbukti berbagai macam *restaurant* memiliki berbagai konsep seperti *restaurant* jepang yang menawarkan makanan dan budaya khas jepang, *restaurant* dengan konsep persawahan yang memberikan nuansa alam. Waroeng Biru Daun adalah rumah makan satu – satunya yang ada di Kabupaten Situbondo dengan konsep persawahan yang didirikan sejak bulan Mei tahun 2018.

Hal yang paling penting dalam bisnis usaha jasa ataupun produk adalah penilaian konsumen tentang kualitas layanan yang diberikan dari bisnis usaha tersebut. Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan kelangsungan hidup suatu usaha. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Jika kenyataannya sama atau lebih dari diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Kepuasan konsumen dapat terwujud jika konsumen merasakan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. dapat dilihat dari konsumen itu melakukan pembelian ulang dan juga merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang lokasi penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *purposive area*, penentuan responden menggunakan sampel sejumlah 45 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, wawancara. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, uji validitas, analisis varian garis regresi, uji f, efektivitas garis regresi, *standard error of estimate* regresi linier sederhana yang dibantu dengan program *SPSS* versi 22.0 *for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan nilai R^2 (R_{square}) sebesar 0,675 atau memiliki pengaruh sebesar 67,5%. Hasil uji F sebesar 89,240 dan F tabel sebesar 3,214 pada taraf signifikan 0,05 dengan kriteria pengujian yaitu $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_1 diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo) sebesar 67,5%.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo)” dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, secara khusus disampaikan terimakasih kepada:

1. Drs. Moh. Hasan, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Jember;
2. Prof. Drs. Dafik, M.Sc., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dr. Sumardi, M.Hum., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember;
5. Dr. Sukidin, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa,
6. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Sutrisno Djaja, M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan tenaga, waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
7. Drs. Djoko Widodo, M.M., dan Mukhamad Zulianto, S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembahas dan penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini;
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pendidikan Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan didikan selama penulis menjadi mahasiswa;
9. Pemilik Waroeng Biru Daun Bapak Imam Hidayat beserta manajer yang telah memberikan izin penelitian dan bantuan dalam pengumpulan data yang diperlukan;

10. Keluarga penulis Bapak Umar Fatah, Ibu Almh. Tunwati, saudaraku Rachmad Nur Fathono dan Rachmatun Jannah yang memberikan dukungan dan doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
11. Sahabat sejak SMA Komar Faridi, Hanief Rizki Utomo, Ardika Karya Santuso, Adnan Haqiqi yang telah memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2012 yang telah berjuang bersama selama perkuliahan khususnya Jaka Aprilianto, Lusiana, dan Maria Ulfa;
13. Terima kasih untuk Nila Rizkie Febrianti yang telah memberikan dukungan penuh dan fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini;
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih untuk segala dukungannya.

Penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Jember, 28 Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

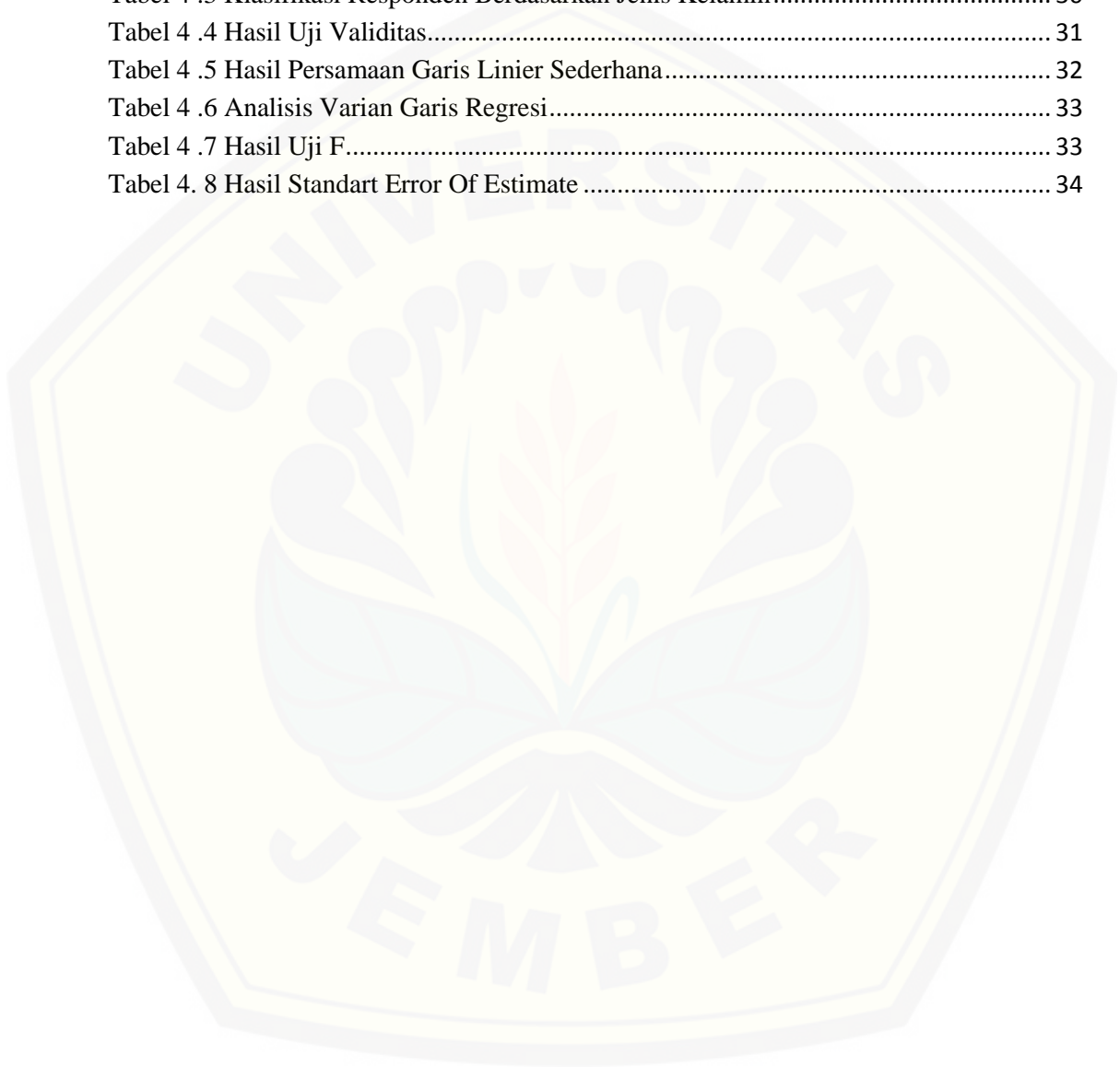
SKRIPSI.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kualitas Pelayanan	6
2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
2.4 Kepuasan Konsumen.....	10
2.5 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	11
2.6 Strategi meningkatkan Kepuasan Konsumen	12
2.7 Indikator Kepuasan Konsumen	13
2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	14
2.9 Kerangka Berpikir Penelitian.....	16
2.10 Hipotesis Penelitian	16

BAB 3. METODE PENELITIAN	17
3.1 Rancangan Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	18
3.3.1 Populasi.....	18
3.3.2 Sampel Penelitian.....	18
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.4.1 Kualitas Pelayanan (X).....	19
3.4.2 Kepuasan Konsumen (Y)	20
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.5.1 Jenis Data	21
3.5.2 Sumber Data	21
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.7 Metode Pengolahan Data	22
3.7.1 Editing	22
3.7.2 Skoring.....	22
3.7.3 Tabulasi	23
3.8 Uji Validitas	23
3.9 Metode Analisis Data	24
3.9.1 Analisis Inferensial	24
Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	24
Analisis Varian Garis Regresi.....	25
Uji F	26
Efektifitas Garis Regresi	26
Standart Error of Estimate	27
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil.....	28
4.1.1 Data Pelengkap	28
4.1.2 Gambaran Umum Tempat Penelitian	28
4.1.3 Data Utama.....	29
4.1.4 Gambaran Umum Responden	29

4.1.5 Uji Validitas	31
4.1.6 Analisis Inferensial	32
Persamaan Garis Linier Sederhana	32
Analisis Varian Garis Regresi	33
Uji F	33
Efekifitas Garis Regresi	34
Standart Error of Estimate	34
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	34
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Interpretasi koefisien.....	25
Tabel 4 .1 Klasifikasi Responden berdasarkan pekerjaan.....	29
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4 .3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4 .4 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4 .5 Hasil Persamaan Garis Linier Sederhana.....	32
Tabel 4 .6 Analisis Varian Garis Regresi.....	33
Tabel 4 .7 Hasil Uji F.....	33
Tabel 4. 8 Hasil Standart Error Of Estimate	34



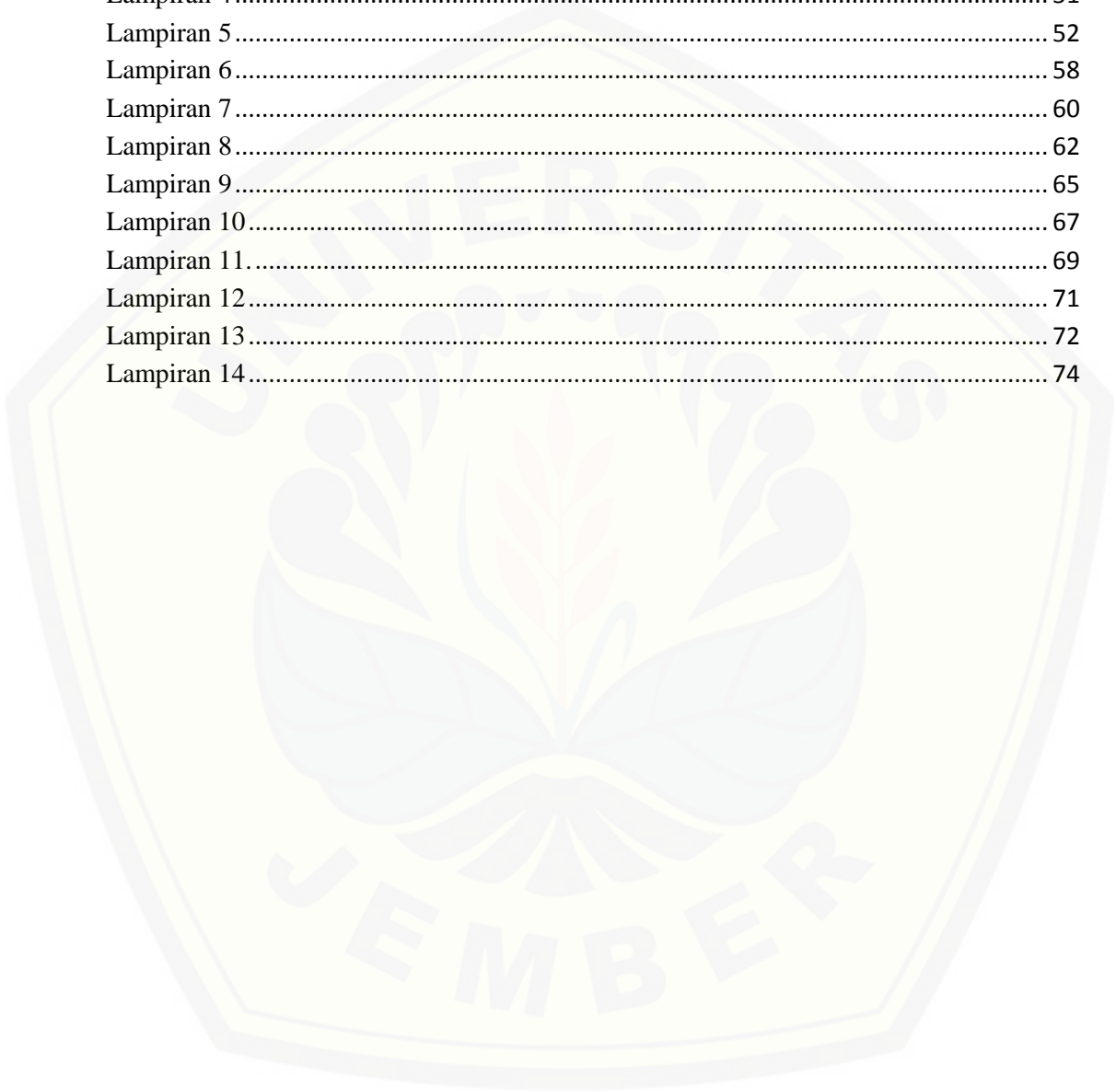
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 . 1 Kerangka Berpikir Penelitian..... 16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	45
Lampiran 2	47
Lampiran 3	48
Lampiran 4	51
Lampiran 5	52
Lampiran 6	58
Lampiran 7	60
Lampiran 8	62
Lampiran 9	65
Lampiran 10	67
Lampiran 11	69
Lampiran 12	71
Lampiran 13	72
Lampiran 14	74



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat, kebutuhan pendudukpun semakin meningkat, khususnya kebutuhan terhadap makanan. Salah satu kebutuhan dasar masyarakat agar dapat memenuhi kehidupannya yaitu dengan adanya berbagai macam *restaurant* atau rumah makan yang menyajikan berbagai menu khas dari tempat tersebut.

Setiap *restaurant* saat ini memiliki berbagai macam konsep untuk memberi kenyamanan kepada para konsumen. *Restaurant* bukan hanya tempat untuk makan melainkan tempat *hangout* khususnya bagi para remaja. Hal ini terbukti berbagai macam *restaurant* memiliki berbagai konsep seperti *restaurant* jepang yang menawarkan makanan dan budaya khas jepang, *restaurant* dengan konsep persawahan yang memberikan nuansa alam. Untuk itu *restaurant* selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk menarik konsumen.

Situbondo merupakan salah satu Kabupaten yang menempati jalur lintas provinsi bagian utara antara pulau Jawa dan Bali, memiliki tempat wisata yang sangat terkenal yaitu pantai “Pasir Putih” dan juga dikenal sebagai kota santri. Hal ini menjadi pendukung bagi pengusaha membuka usahanya di Situbondo. Bisnis yang berkembang di kota ini sangat beragam, mulai dari bisnis pakaian, kuliner, wisata, hingga bisnis perbankan. Semakin berkembangnya bisnis tersebut tentu membawa dampak pada persaingan bisnis. Bisnis yang berkembang tersebut adalah bisnis makanan atau dikenal dengan istilah kuliner.

Industri rumah makan di Kabupaten Situbondo Jawa Timur saat ini mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan tersebut ditandai dengan semakin bertambahnya jumlah rumah makan disetiap tahunnya. Pertumbuhan ini bentuk respon produsen akan adanya kebutuhan pasar yang terus berkembang. Biasanya pertumbuhan rumah makan dipicu oleh beberapa faktor di antaranya yaitu semakin berkembang minat masyarakat akan makanan cepat saji, pariwisata yang semakin berkembang, semakin meluasnya pendidikan di setiap daerah sehingga membuat perkembangan rumah makan juga ikut naik.

Pertumbuhan tersebut menunjukkan bahwa pasar industri rumah makan di Kabupaten Situbondo semakin menarik dan menguntungkan. Namun pertumbuhan ini juga menyebabkan persaingan semakin ketat. Hal tersebut juga dapat dilihat dari menu makanan yang disajikan oleh setiap rumah makan sama. Oleh karena itu setiap rumah makan mempunyai ciri khas sendiri dalam setiap menu masakannya seperti ada rumah makan yang menyajikan makanan rumahan, ada yang menyajikan masakan eksklusif yang berupa makanan mewah.

Waroeng Biru Daun adalah sebuah industri yang bergerak dalam bidang kuliner. Lokasinya tidak jauh dari pusat kota Situbondo dan cukup mudah di jangkau. Waroeng Biru Daun terletak di Jalan Melati 102 Curah Jeru Kabupaten Situbondo. Waroeng Biru Daun memiliki konsep berbeda dengan rumah makan lainnya, yaitu konsep lingkup persawahan yang dilengkapi dengan tempat makan berupa gazebo. Waroeng Biru Daun juga menyediakan tempat acara seperti *meeting room*, memiliki tempat parkir yang cukup luas. Selain itu Waroeng Biru daun juga dilengkapi dengan fasilitas *hot spot wifi*, *live music*. Konsep ini memiliki nilai tambah di kalangan masyarakat Situbondo terhadap Waroeng Biru Daun. Salah satu keunikan pelayanan dari Waroeng Biru adalah kantong di setiap gazebo. Kantongan disini berguna untuk para konsumen jika ingin menambah menu makanan karena tempat makan dan tempat karyawan cukup jauh.

Menu makanan merupakan unsur fisik yang menentukan rumah makan dalam memenangkan persaingan, menu makanan yang menjadi unggulan waroeng biru daun adalah berbagai macam ikan bakar dan nasi goreng “Yanche”. Kualitas ikan bakar ini ditentukan dengan selalu menyajikan ikan yang segar dan berkualitas hingga ketangan konsumen. Menu lain yang di tawarkan juga cukup bervariasi sesuai dengan perkembangan bisnis rumah makan saat ini. Waroeng Biru Daun melakukan beberapa hal untuk menambah kualitas pelayanannya dengan melakukan pengambilan siswa/siswi magang dari SMK di Kabupaten Situbondo guna menambah tenaga kerja sementara dan *upgrading* semua karyawan lama guna menambah kualitas rasa dari masakan yang ditawarkan.

Aspek pelayanan ini merupakan kunci utama keberhasilan *restaurant* dalam mempertahankan kelangsungan hidup *restaurant*. Untuk itu *restaurant* dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan dengan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Jika kenyataannya sama atau lebih dari diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Kepuasan konsumen merupakan penilaian yang diberikan atas perbandingan antara harapan konsumen dengan wujud pelayanan yang diberikan *restaurant*. Kepuasan konsumen dapat terwujud jika konsumen merasakan pelayanan yang diberikan *restaurant* telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya konsumen tidak akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan *restaurant* tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan konsumen bisa dilihat dari konsumen tersebut melakukan pembelian ulang. Salah satu faktor yang dapat menunjang kepuasan pelanggan menurut Irawan (2004 : 37) diantaranya kualitas, harga, *service quality*, *emotional factor*.

Dalam beberapa kasus yang terjadi ada beberapa *restaurant*, kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan konsumen terbukti dapat meningkatkan usahanya sehingga *restaurant* tersebut dapat berkembang. Hal inilah yang menarik bagi penulis, yang ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diterapkan pada Waroeng Biru Daun dalam memenuhi kepuasan konsumennya. Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo)?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo)

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain

1. Bagi Akademis
Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar atau acuan bagi peneliti yang sejenis
2. Bagi Tempat Penelitian
Memberikan informasi tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
3. Bagi Peneliti
Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
4. Bagi Peneliti lain
Memberikan informasi bagi peneliti yang akan dilakukan dan sejenis.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka ini peneliti menggambarkan tentang landasan teori yang berkaitan judul penelitian. Secara sistematis pembahasannya meliputi : 1). Tinjauan penelitian terdahulu, 2). Landasan teori, 3). Kerangka berfikir

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan studi pustaka yang dilakukan, peneliti menemukan penelitian sejenis yang dijadikan sebagai bahan acuan peneliti dalam melakukan penelitian.

Penelitian pertama dilakukan oleh Luky Hermawan dan Marheni Eka Saputri (2014) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Bebek H.Slamet (Studi Kasus Bebek H.Slamet Cabang Radio Dalam, Jakarta Selatan)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 70,33% terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan indikator Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Ketanggapan (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) dan kepuasan pelanggan (Y). Perbedaan penelitian terdahulu pada penelitian sekarang yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi berganda sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan analisis regresi sederhana. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama – sama meneliti mengenai kualitas pelayanan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Wulan Jayanti dkk dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bintang Di Kabupaten Ngawi”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 86,4% terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian terdahulu pada penelitian sekarang yaitu pada penelitian terdahulu indikator yang digunakan pada variabel (Y) adalah preferensi tingkat kepuasan pelanggan sedangkan pada penelitian sekarang indikator yang digunakan pada variabel (Y) adalah melakukan pembelian ulang dan

merekomendasikan kepada orang lain. Persaman penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama – sama meneliti mengenai kualitas pelayanan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2008:56) kualitas pelayanan merupakan, “sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan atas proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, dan harapan pelanggan”. Sedangkan menurut Wyckop (dalam Tjiptono, 2008:59), “kualitas pelayanan digunakan sebagai tolok ukur tingkat kesesuaian layanan yang diberikan dengan ekspektasi pelanggan dengan wujud pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Kepuasan konsumen dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

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. Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2007:51).

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk penyesuaian layanan yang diberikan dengan ekspektasi pelanggan dengan wujud pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Lupiyoadi (2013:216) menyatakan bahwa “*SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan”. Jika kenyataannya sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Dan menurut Kotler dan Keller (dalam Dimiyati 2012:108) kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Dikaitkan dengan penelitian ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan Waroeng Biru Daun berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen, jika pelayanan yang diterima konsumen sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan Waroeng Biru Daun dipersepsikan baik atau memuaskan dan sebaliknya.

2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun indikator – indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2008:24) yaitu :

a. Bukti Fisik

Bukti Fisik disini merupakan dimensi pelayanan yang dapat dilihat kasat mata. Bukti fisik atau berwujud merupakan satu indikator paling konkrit yang dapat dinilai oleh pelanggan mulai dari segala sarana-prasarana, seluruh fasilitas yang diberikan oleh unit usaha, dan penampilan fisik karyawan (Tjiptono, 2007:273). Menurut (Yazid, 2003:104) bukti fisik ini berperan dalam memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono (2011: 347), “Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa bukti fisik merupakan kemampuan Waroeng Biru Daun dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan konsumen yang mencakup penampilan fisik karyawan berupa seragam karyawan, kerapihan dan kebersihan tempat makan, tempat parkir yang luas dan aman.

b. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan (Tjiptono, 2011:73). Dalam dimensi ini, karyawan dari unit usaha yang dijalankan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang handal.. Keandalan ini juga berkaitan dengan pengetahuan karyawan dan kemampuan unit usaha untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan produknya sesuai dengan waktu yang disepakati (Tjiptono dan Chandra, 2011:198).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa keandalan merupakan kemampuan Waroeng Biru Daun untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dengan kecepatan dalam memberikan pesanan, ketepatan jam buka dan jam tutup setiap hari, pengetahuan yang cukup dari karyawan mengenai menu – menu yang di tawarkan Waroeng Biru Daun.

c. Ketanggapan

Ketanggapan merupakan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan juga berkenaan dengan kemampuan dan kesedian karyawan untuk merespon dengan cepat atas segala permintaan pelanggan. Pendapat lain dikemukakan Alma (2000:231) daya tanggap adalah kemauan karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen. Sedangkan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), “Ketanggapan yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pembeli, dengan penyampaian informasi yang jelas”.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa ketanggapan merupakan kemampuan karyawan Waroeng Biru Daun dalam melayani konsumen berupa kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan informasi kepada konsumen mengenai menu yang ditawarkan dan kemauan karyawan dalam merespon keluhan konsumen dengan cepat

d. Jaminan

Jaminan disini mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan dan unit usaha, dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan atas produk yang dijual. Jaminan ini juga merupakan suatu upaya perlindungan yang diberikan kepada pelanggan jika resiko yang terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), “Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan”. Pendapat lain dikemukakan (Nasution, 2004:43) jaminan juga meliputi atas kerusakan atau kehilangan barang, dan kesediaan pemasok untuk mengambil kembali dengan cepat apabila terjadi klaim.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan merupakan pelayanan Waroeng Biru Daun dalam memberikan rasa percaya dan aman ketika makan ditempat dan keamanan kendaraan konsumen.

e. Empati

Empati merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat. Empati yang dimaksud juga meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan (Tjiptono 2011:347). Menurut Adam (2015:12) empati merupakan kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa empati merupakan perhatian karyawan secara individu kepada konsumen dalam memberikan pelayanan yang baik dari kemudahan konsumen dalam berkomunikasi dengan karyawan mengenai pemenuhan kebutuhan konsumen. Sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

2.4 Kepuasan Konsumen

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi unit usaha (Tjiptono, 2008:24). Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2005:350) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan.

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

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan. Dalam hal ini hasil kinerja yang diterima merupakan penilaian konsumen setelah mengunjungi rumah makan dan harapan merupakan perkiraan mereka tentang pelayanan sebelum mengunjungi rumah makan. Apabila harapan konsumen tinggi sementara kinerja biasa saja maka kepuasan tidak tercapai, sebaliknya bila kinerja melebihi harapan maka kepuasan akan meningkat. Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi unit usaha.

Konsumen yang puas terhadap pelayanan Waroeng Biru Daun cenderung untuk membeli kembali dan mengajak konsumen lain untuk ikut merasakan yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya. Menurut Yamit, (2001:94), untuk dapat memuaskan konsumen, pelaku usaha dapat melakukan beberapa kiat berikut:

- a. Mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen, yaitu dengan cara melakukan penelitian untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen. Mengetahui apa yang diinginkan konsumen atas suatu produk atau jasa akan memudahkan perusahaan/tempat usaha dalam mengkomunikasikan produk/ layanan jasa kepada sasaran konsumennya.
- b. Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli. Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan konsumen dalam membeli, pelaku usaha dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan konsumen yang tepat.
- c. Membangun citra tempat usaha. Tempat usaha perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diberikan. Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima konsumen atas kinerja yang telah diberikan.
- d. Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan. Membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tindakan nyata bahwa semua karyawan yang ada dalam tempat usaha. bertanggung jawab untuk memuaskan konsumen. Jika kepuasan konsumen menjadi motivasi setiap karyawan dalam tempat usaha, maka pembentukan citra tempat usaha juga akan maksimal

2.5 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2004 : 37) dimensi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan terutama untuk industry jasa.

3. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap konsumen tersebut apabila menggunakan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada konsumennya

2.6 Strategi meningkatkan Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2005) ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya:

1) Strategi pemasaran berupa relationship marketing. Strategi ini menjelaskan hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Maksudnya dijalin suatu kemitraaan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga diharapkan dapat menjadi bisnis ulangan.

2) Strategi superior customer service. Strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih. Namun, perusahaan dengan pelayanan superior ini akan lebih meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang lebih besar dari pada pesaingnya yang memberikan pelayanan interior.

3) Strategi *uncanditional service guarentees* atau *extraordinary guarentees*. Didalam strategi ini, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan augmented service terhadap core service-nya, misalnya dengan merancang garansi tertentu atau dengan memberikan pelayanan purna jual yang baik. Strategi ini intinya komitmen untuk memberikan kepuasan kepada

pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan, juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

4) Strategi penanganan keluhan yang efisien. Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seseorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Ketidakpuasan bisa semakin besar bila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik.

5) Strategi peningkatan kinerja perusahaan. Strategi ini meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang menyangkut komunikasi.

6) Menerapkan *quality function deployment*. *Quality function deployment* (QFD) yaitu “praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan”. QFD berusaha menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin sehingga memungkinkan perusahaan memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum.

2.7 Indikator Kepuasan Konsumen

Adapun indikator dari kepuasan konsumen menurut Tjiptono, (2007:348):

- a) Melakukan pembelian kembali.

Adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan akan pelayanan dapat memberikan nilai positif dan memungkinkan pelanggan menggunakan jasa layanan kembali. Sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2006:194) yang menyatakan “apabila pelanggan merasa puas, maka dia menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama”.

- b) Merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Kesediaan dalam merekomendasikan kepada orang lain akan menjadikan tolak ukur yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:194) pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Irawan (2004:9) juga menyatakan “pelanggan yang puas adalah penyebar promosi dari mulut kemulut yang baik”.

2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Umumnya tujuan utama dari pelaku usaha adalah untuk memuaskan konsumen melalui berbagai macam cara, salah satunya yaitu dengan kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tidak akan merasa puas. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2000:78) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsistensi memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Pendapat yang sama juga dikatakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2006:168) yang menyatakan bahwa salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan, sehingga persoalan kualitas pelayanan sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar dapat bertahan dalam bisnisnya.

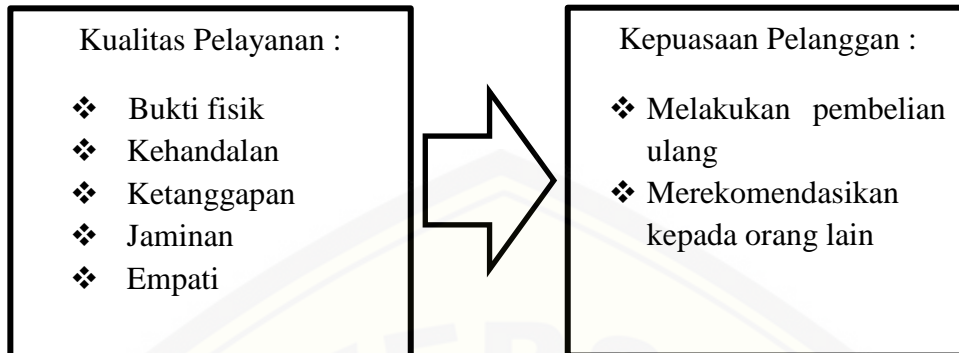
Menurut (Tjiptono, 2008:24) terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi unit usaha. Salah satu faktor 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). Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2011 : 434) yang menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Terkait dengan kualitas pelayanan Waroeng Biru Daun,

apabila Waroeng Biru Daun dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan dan harapan konsumennya dalam melayani permintaan konsumen maka konsumen tersebut akan merasa puas, dimana kepuasan konsumen akan memberikan dampak positif pada restaurant dengan merekomendasikan ke orang lain ataupun melakukan pembelian ulang. Sebaliknya jika pelayanan buruk maka konsumen akan merasa tidak puas dan akan beralih pada restaurant lain sehingga dapat memberikan dampak negatif kepada restaurant. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2006 : 196) yang menyatakan bahwa implementasi pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan begitu pula sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan pelanggan dan tentunya akan berakibat buruk bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup suatu usaha. Tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para konsumen. Menurut Alma (2000:279) hal penting perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah penerapan kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan konsumen yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan konsumen dan tidak terbuju untuk berpindah ke perusahaan lain.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga persoalan kualitas pelayanan sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh Waroeng Biru Daun agar dapat bertahan dalam bisnisnya.

2.9 Kerangka Berpikir Penelitian



Gambar 2 . 1 Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan latar belakang Waroeng Biru Daun yang menerapkan pelayanan yang berorientasi pada konsumen dan ditunjang dengan teori yang ada maka lebih mengedepankan pelayanan yang optimal sehingga dapat mewujudkan kepuasan dari konsumen.

Variabel yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dilakukan dengan metode kuantitatif yang menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan dan 2 indikator kepuasan konsumen. Berdasarkan variabel ini diharapkan dapat mengetahui kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2.10 Hipotesis Penelitian

Diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk memahami suatu objek dengan menggunakan metode yang sesuai untuk menemukan, mengembangkan dan mengkaji kebenarannya. Bab ini akan membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. 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

Rancangan penelitian adalah suatu rancangan keseluruhan perencanaan dari penelitian yang akan dilaksanakan. Agar penelitian dapat tercapai pada sasaran yang akan dituju sesuai dengan hasil yang diharapkan, oleh karena itu peneliti harus menyiapkan kerangka agar tersusun suatu langkah-langkah yang baik dan sistematis dalam melakukan penelitian mulai dari perencanaan hingga penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik. Hasil dari analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Penelitian ini menggunakan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo. Pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi, wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial.

3.2 Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive area* yaitu penentuan lokasi penelitian berdasarkan kesenjangan dan pertimbangan sesuai tujuan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di Waroeng Biru Daun

Kabupaten Situbondo. Pertimbangan peneliti dalam menentukan lokasi sebagai berikut:

1. Letak lokasi yang terjangkau oleh peneliti.
2. Data yang digunakan sebagai bahan penelitian cukup memadai dan mudah diperoleh.
3. Adanya kerjasama yang baik antara pihak Waroeng Biru Daun dan peneliti sehingga memperlancar penelitian ini

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo.

3.3.2 Sampel Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan teknik *Accidental sampling* atau sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:149). Sampling pengambilan responden dalam penelitian ini adalah konsumen Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo. Kriteria responden yang akan diteliti sebagai berikut:

- 1) Berusia diatas 18 tahun dengan asumsi responden dapat menjawab pertanyaan dalam kuisisioner secara bijak
- 2) Telah melakukan minimal 2 kali pembelian produk di Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo.

Menurut Roscoe (dalam Sugiyono 2017:155) menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian kuantitatif adalah antara 30 – 500 sampel. Berdasarkan teori tersebut maka peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 responden yang mana sudah memenuhi syarat minimal jumlah sampel dalam penelitian kuantitatif.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel yang dipakai dalam penelitian ini merupakan variabel yang akan menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Waroeng Biru Daun mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai permintaan dan keinginan konsumen.

Indikator Kualitas Pelayanan

1. Bukti Fisik (wujud)

Bukti fisik yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kondisi kursi dan meja makan yang nyaman dan bersih pada Waroeng Biru Daun sebagai tempat kegiatan pemberian layanan rumah makan.
- b. Kondisi penerangan yang cukup dan perlengkapan berkaitan dengan kegiatan konsumen.
- c. Tersedia fasilitas tambahan bagi para pengunjung yaitu *wi-fi*
- d. Penyediaan tempat parkir yang luas untuk kendaraan para pengunjung.

2. Keandalan

Keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi:

- a. Ketepatan jam buka dan jam tutup Waroeng Biru Daun sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.
- b. Pengetahuan karyawan mengenai semua menu yang ditawarkan.
- c. Kesesuaian karyawan dalam pemberian makanan dan minuman yang dipesan konsumen.
- d. Ketelitian kasir dalam menghitung pembayaran dan memberikan uang kembalian.

3. Daya tanggap

Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi:

- a. Ketersediaan karyawan dengan tanggap memberikan informasi pada konsumen mengenai menu makanan dan minuman.
 - b. Kemauan karyawan dalam melayani apa yang dikeluhkan konsumen dengan cepat.
4. Jaminan
- Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi:
- a. Kesesuaian harga yang tertera di menu dengan di nota pembayaran.
 - b. Keamanan untuk kendaraan konsumen yang diparkir dengan memberi tanda peringatan keamanan dan memiliki tukang parkir yang menjaga dan mengatur kendaraan.
 - c. Kebersihan meja dan kursi makan setelah pengunjung meninggalkan tempat. Jadi kebersihan meja dan kursi makan selalu terjaga.
5. Empati
- Empati yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi:
- a. Kemudahan konsumen untuk menemui dan berkomunikasi dengan karyawan dalam kegiatan konsumen.
 - b. Sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

3.4.2 Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen dalam penelitian ini merupakan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan jasa pelayanan Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo.

Indikator Kepuasan Konsumen :

- a. Melakukan pembelian ulang di Waroeng Biru daun.
Melakukan pembelian ulang meliputi perencanaan waktu dari konsumen untuk melakukan pembelian ulang di Waroeng Biru Daun.
- b. Merekomendasikan Waroeng Biru Daun kepada orang lain.
Konsumen memberikan referensi tempat makan Waroeng Biru Daun kepada kerabat atau orang yang dikenalnya.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, data kuantitatif dari penelitian ini berupa jawaban kuesioner. Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer didapatkan langsung dari pelanggan Waroeng Biru Daun melalui pengisian kuesioner sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumen tertulis di Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yaitu pelanggan Waroeng Biru Daun.
2. Informan dalam penelitian ini yaitu pemilik Waroeng Biru Daun

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 Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo.

2) Observasi

Observasi adalah metode dipergunakan sebagai salah satu cara dalam pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo.

3) Wawancara

Metode ini merupakan metode pelengkap dalam pengumpulan data primer. Selain itu, metode ini juga digunakan untuk mendapatkan keterangan lebih

jelas atau mendukung jawaban yang disampaikan melalui kuisisioner. Teknik wawancara yang dilakukan peneliti menggunakan teknik wawancara secara langsung.

3.7 Metode Pengolahan Data

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

3.7.1 Editing

Editing merupakan langkah awal untuk mengecek kelengkapan data dan identitas responden sehingga data yang diperoleh tidak menimbulkan keraguan-raguan. Hal-hal yang akan diproses dalam editing meliputi: kelengkapan dalam pengisian, kejelasan makna jawaban, konsisten jawaban, relevansi jawaban dan keseragaman suatu jawaban.

Untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan dalam penelitian ini, peneliti mengecek kembali apakah angket sudah diisi dan dikembalikan kepada peneliti apabila angket sudah di isi semua. Jika angket tidak lengkap, peneliti mengembalikan angket tersebut kepada responden untuk dilengkapi.

3.7.2 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 sangat setuju, setuju, ragu-ragu, kurang setuju, sangat kurang setuju dalam penelitian ini adalah 1 (satu) sampai 5 (lima) dengan pembagian skor sebagai berikut:

- a. Jawaban “sangat setuju” diberi skor = 5
- b. Jawaban “setuju” diberi skor = 4
- c. Jawaban “ragu - ragu” diberi skor = 3
- d. Jawaban “kurang setuju” diberi skor = 2

- e. Jawaban “sangat kurang setuju” diberi skor =1

3.7.3 Tabulasi

Tabulasi adalah proses perhitungan frekuensi jawaban yang dipilih oleh responden terhadap *option* pertanyaan yang diberikan kepada responden yang ditulis dalam table. Tabulasi sering diartikan sebagai proses penyusunan data ke dalam table, sehingga data dengan mudah dapat dibaca dan dipahami. Tabulasi dalam penelitian ini digunakan untuk memaparkan hasil penelitian dari angket yang disebarakan kepada responden ke dalam tabel.

3.8 Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran dari penyebaran kuesioner. Teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson).

Untuk menghitungnya uji validitas dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum X^2 - \sum X^2} \sqrt{n \sum Y^2 - \sum Y^2}}$$

(Arikunto, 2006:170)

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- n = Jumlah responden
- $\sum X$ = Jumlah skor butir soal
- $\sum Y$ = Jumlah skor total soal
- $\sum X^2$ = Jumlah skor kuadrat butir soal
- $\sum Y^2$ = Jumlah skor total kuadrat butir soal

Kriteria Pengujian :

- a. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} pada derajat bebas $n-k$ dengan taraf signifikan 5%. Maka dinyatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} pada derajat bebas $n-k$ dengan taraf signifikan 5%. Maka dinyatakan tidak valid.

3.9 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.

3.9.1 Analisis Inferensial

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

Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo. Dalam penelitian ini menggunakan satu prediktor yaitu kualitas pelayanan sebagai (X). Model persamaan analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

(Widiyanto, 2013:213)

Keterangan:

Y : Variabel terikat (kepuasan pelanggan)

X : Variabel bebas (kualitas pelayanan jasa)

b : Koefisien regresi variabel bebas

a : Konstanta

Untuk mencari a dan b menggunakan rumus:

$$a = \frac{\sum Y \cdot \sum X^2 - \sum X \cdot \sum XY}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

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

(Widiyanto,2013:213)

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 koefisien

No	Interpretasi 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	Tinggi
5	0,800-1,00	Sangat Tinggi

Sumber :Sugiyono (2011:184)

Uji F

Uji F dimaksudkan untuk menguji hipotesis pertama, 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 (dalam Djaja,2015:53), 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 :

- a. Jika $F_{hit} \geq F_{tab}$ maka H_0 ditolak, dengan demikian kelima indikator variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus konsumen Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo)
- b. Jika $F_{hit} < F_{tab}$ maka H_0 diterima, dengan demikian minimal ada satu indikator variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus konsumen Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo)

Efektifitas Garis Regresi

Cara ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar (%) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

(Hadi, 2004:85)

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 *for Windows* versi 22.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen waroeng biru daun di kabupaten Situbondo sebesar 67,5%.

Hasil penelitian yang dilakukan semakin tinggi kualitas pelayanan waroeng biru daun maka semakin baik kepuasan konsumen tersebut, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan konsumen waroeng biru daun. Kepuasan konsumen Waroeng Biru Daun dipengaruhi oleh Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati sedangkan kepuasan konsumen waroeng biru daun dipengaruhi oleh Melakukan pembelian kembali, Merekomendasikan layanan kepada orang lain.

5.2 Saran

Saran yang bisa diberikan yaitu sebaiknya waroeng biru daun tetap menjaga kualitas pelayanan sehingga dapat menambah konsumen dan konsumen yang sudah ada tidak berpindah ke tempat lain dengan cara mendengarkan keluhan konsumen dengan ikhlas serta harus memiliki sikap responsif dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adam,H. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur penelitian*. Cetakan ke 12. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Buchari, A. 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabet.
- Dimiyati, Mohammad. 2012. *Konsep Inti & Elemen Pemasaran*. Mojokerto: Insan Global.
- Hadi, S. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Irawan, H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, dan Gary. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlanggan
- Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution. 2004. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi ketiga. Bandung: Alfabeta
- Sumarni, M dan John, S. 2003. *Pengantar Bisnis : Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*. Cetakan keempat. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.

- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F., Chandra., Andriani, G., dan Dadi. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Widiyanto, A. 2013. *Statistika Terapan*. Jakarta: PT Elex Komputindo.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonosia Fakultas Ekonomi UII.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Skripsi

- Ovrintyan Chatra, Levanna. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Dapoer Steak Kota Sukabumi. Dipublikasikan. Universitas Pasundan.
- Sulistyaningrum, Utami. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koki Tappanyaki Express. Dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta.

Jurnal

- Hermawan, L., dan M. E. Saputri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Bebek H.Slamet (Studi Kasus Bebek H.Slamet Cabang Radio Dalam, Jakarta Selatan).
- Jayanti, W., S. W. Utomo., dan J. Murwani 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bintang Di

Kabupaten Ngawi. Pendidikan Akuntansi IKIP PGRI Madiun. Volume 2.
Nomor 1.





LAMPIRAN

Lampiran 1

MATRIK PENELITIAN

Judul	Permasalahan	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo)	Adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo)?	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas pelayanan (X) Kepuasan Pelanggan (Y) 	<p>Kualitas Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> Bukti Fisik Keandalan Daya Tanggap Jaminan Empati <p>Kepuasan Pelanggan</p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan Pelanggan menggunakan jasa layanan kembali Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain 	<p>Data Primer:</p> <p>pelanggan Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo</p> <p>Data Sekunder:</p> <p>Manajer Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Metode penentuan lokasi yang digunakan adalah <i>purposive area</i> Penentuan responden menggunakan teknik <i>purposive</i> dengan <i>accidental sampling</i> Metode pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner, observasi, wawancara. Metode Analisis Data: <ul style="list-style-type: none"> Analisis Inferensial: Analisis Regresi Linier Sederhana: $Y = a + bX$ Analisis Varian Garis Regresi: $R_y = \sqrt{\frac{a \sum xy}{\sum y^2}}$ Uji F $F_{hit} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$ 	Diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo.

					<ul style="list-style-type: none">• Efektifitas Garis Regresi $R^2 (1) \times 100\% = \dots\dots\%$• <i>Standart Error of Estimate</i> $S_{y.x} = \sqrt{\frac{\sum(Y - Y_r)^2}{n-2}}$	
--	--	--	--	--	--	--

Lampiran 2

PEDOMAN PENELITIAN

1. Tuntunan Kuesioner / Angket

No.	Variabel	Sumber Data
1.	Kualitas Pelayanan	Pelanggan Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo
2.	Kepuasan Pelanggan	

2. Tuntunan Observasi

No.	Variabel	Sumber Data
1.	Aktivitas pihak Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo dalam melayani konsumen	Karyawan Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo

3. Tuntunan Wawancara

No.	Data yang Diraih	Sumber Data
1.	Kualitas Pelayanan	Pelanggan Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo
2.	Kepuasan Pelanggan	

Lampiran 3

KUESIONER PENELITIAN

Kepada :

Bapak/Ibu Konsumen di

Waroeng Biru Daun Kabupaten

Situbondo

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian dan penyusunan skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Di Kabupaten Situbondo)”** saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya.

Pengisian ini hanyalah semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan, kerahasiaan dalam pengisian atau menjawab angket ini sepenuhnya saya jaga. Atas kesediaan bantuan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Rachmad Yanuar Fatwa

NIM 120210301015

KUESIONER

A. Identitas Responden

Umur :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang bapak / ibu paling sesuai
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban
3. Isi jawaban berikut sesuai dengan pendapatan bapak / ibu dengan memberi tanda centang pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju diberi skor = 5

S = Setuju diberi skor = 4

R = Ragu – Ragu diberi skor = 3

KS = Kurang Setuju diberi skor = 2

SKS = Sangat Kurang Setuju diberi skor = 1

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pertanyaan	SKS	KS	R	S	SS
Bukti Fisik						
1	Baju seragam untuk semua karyawan					
2	Lokasi rumah makan yang mudah dijangkau					
3	Fasilitas tambahan berupa sambungan internet <i>wifi</i>					
4	Keadaan tempat parkir yang luas					
Keandalan						
1	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik					
2	Ketepatan jam buka dan jam tutup rumah makan					
3	Transaksi cepat dan tidak berbelit					
4	Pengetahuan karyawan yang cukup tentang informasi restoran					
Ketanggapan						
1	Kecepatan karyawan dalam					

	mengantar pesanan					
2	Kesesuaian karyawan dalam memberikan pesanan					
3	Kemampuan karyawan dalam menguasai bidang kerja					
4	Cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan					
Jaminan						
1	Komunikasi yang baik dari karyawan					
2	Karyawan siap melayani semua permintaan pelanggan					
3	Keamanan yang terjamin saat memarkir kendaraan ketika sedang makan					
4	Rasa aman yang diberikan karyawan selama di tempat makan					
Simpati						
1	Senyum sapa karyawan ketika ada konsumen datang					
2	Kejujuran karyawan dalam Pelayanan					
3	Sikap karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan					
4	Sikap karyawan dalam menanggapi keluhan					

2. **Varibel Kepuasan Pelanggan (Y)**

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Melakukan Pembelian Kembali						
1	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan karyawan					
2	Saya akan datang kembali ke Waroeng Biru Daun					
Merekomendasikan Layanan Kepada Orang Lain						
1	Saya mengajak teman dan keluarga makan di Waroeng Biru Daun					
2	Saya memberikan referensi tempat makan ini kepada orang lain					

Lampiran 4

PEDOMAN WAWANCARA

A. Daftar Pertanyaan Wawancara Manajer Waroeng Biru Daun

1. Bagaimana awal mula didirikannya *restaurant* Waroeng Biru Daun?
2. Kendala apa saja yang pernah dialami selama ini?
3. Pada pukul berapa Waroeng Biru Daun buka dan tutup?
4. Bagaimana strategi Waroeng Biru Daun dalam mengatasi persaingan bisnis khususnya rumah makan di Kabupaten Situbondo?

B. Daftar Pertanyaan Wawancara Responden (Konsumen Waroeng Biru Daun)

1. Sudah berapa kali datang ke *restaurant* waroeng biru daun?
2. Menurut anda bagaimana lokasi waroeng biru daun?
3. Menurut anda bagaimana respon karyawan dalam menangani pengunjung di waroeng biru daun?
4. Bagaimana kecepatan mengantar pesanan di Waroeng Biru daun?
5. Menurut anda apakah harga yang ditawarkan waroeng biru daun sesuai dengan rasa yang diberikan?
6. Darimana anda mengetahui *restaurant* waroeng biru daun?
7. Menurut anda apakah pelayanan yang diberikan *restaurant* waroeng biru daun membuat anda ingin melakukan pembelian kembali?

Lampiran 5

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

1. Wawancara manajer Waroeng Biru Daun

- Nama : Ariel
- Umur : 26 Tahun
- Peneliti : Selamat siang pak maaf mengganggu waktu anda . Saya Rachmad Yanuar Fatwa mahasiswa universitas jember ingin bertanya seputar restoran waroeng biru daun.
- Manajer : Baik mas silahkan duduk.
- Peneliti : Saya ingin bertanya pak bagaimana awal mula berdirinya *restaurant* waroeng biru daun ini?
- Manajer : Awal mula berdirinya itu karena tanah disini tanah kosong, *owner* awalnya ingin mendirikan hotel & resto sekaligus homestay, tetapi karena lokasi dan marketingnya disini tidak memungkinkan jadi *owner* memutuskan mendirikan usaha rumah makan. *Owner* memilih usaha rumah makan ini karena jaraknya cukup dekat dengan rumah sakit milik beliau juga lokasinya dekat dengan kota.
- Peneliti : Kendala apa saja yang pernah dialami selama ini pak?
- Manajer : Waroeng Biru Daun ini kan masih berjalan 5 bulan jadi masih butuh banyak belajar juga. Awal mula itu kendalanya adalah kami kekurangan pegawai yang berdampak pada lamanya pelayanan, setelah itu kita menambah pegawai lagi dan akhirnya bisa memperbaiki pelayanan kami. Kami juga mencari pelayanan yang cocok yang diminati masyarakat Situbondo ini. Alhamdulillah sekarang sudah bisa memuaskan para konsumen yang datang.
- Peneliti : Kalo jam buka dan tutupnya disini jam berapa pak?
- Manajer : Kami disini buka dari jam 10 pagi hingga jam 10 malam mas, kecuali kalau malam minggu kami tutup jam 12.

Peneliti : Setiap usaha pasti memiliki strategi tersendiri untuk bersaing dengan usaha lainnya, bagaimana strategi waroeng biru daun disini untuk dapat bersaing dengan rumah makan lainnya yang ada di kabupaten Situbondo ini?

Manajer : Kami disini mengutamakan konsep persawahan dengan tujuan menggabungkan konsep tempat wisata dengan tempat makan berupa gazebo. Kami juga ada ruang karaoke dan *meeting room* dibelakang sana. Untuk ruang karaoke dan *meeting room* kamu kenakan tarif perjam kecuali untuk malam minggu tidak kami kenakan biaya. Malam minggu juga kami adakan *live music* yang mendatangkan band – band indie dari dalam maupun luar kota Situbondo. Kami berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk konsumen mas, namun masih ada juga beberapa keluhan dari konsumen seperti dalam penyajian pesanan konsumen, kurang tanggap dalam menangani keluhan konsumen, jaringan wifi yang sering lemot

Peneliti : Baik pak terima kasih atas informasinya.

Manajer : Iya mas terima kasih kembali.

2. Wawancara Responden 1

- Nama :Rio
- Umur :28 Tahun
- Peneliti : Selamat siang mas, maaf mengganggu waktu makan anda. Saya Rachmad Yanuar Fatwa mahasiswa universitas jember ingin bertanya tanggapan anda tentang pelayanan restoran waroeng biru daun
- Konsumen : Baik dek, silahkan duduk
- Peneliti : Sudah berapa kali datang ke restaurant waroeng biru daun ini?
- Konsumen : Kurang lebih 3 kali dengan sekarang dek
- Peneliti : Wah udah lumayan sering ya mas
- Konsumen : Iya dek, kalo sudah jam makan siang kantor kadang kesini
- Peneliti : Menurut anda bagaimana lokasi *restaurant* waroeng biru daun?
- Konsumen : Mudah dijangkau karena lokasinya berada didekat kota dan dekat dengan daerah perkantoran
- Peneliti : Menurut anda bagaimana sikap karyawan dalam menangani pengunjung di waroeng biru daun ini?
- Konsumen : Kalo menurut saya karyawan disini sopan dek, setiap ada pengunjung yang datang selalu diberi senyum dan salam ketika pengunjung memilih menu pesanan.
- Peneliti : Bagaimana kecepatan mengantar pesanan di Waroeng Biru daun?
- Konsumen : Saya pernah sebelumnya dateng ke sini dapet pelayanan yang cukup lama karena banyaknya konsumen yang datang.
- Peneliti : Apakah harga yang ditawarkan sesuai dengan rasa yang diberikan?
- Konsumen : Ya lumayan sih dek harganya sesuai dengan rasa yang diberikan dan juga harga dari menu-menu yang ditawarkan di sini tidak terlalu mahal.

- Peneliti : Darimana anda mengetahui *restaurant* waroeng biru daun ini?
- Konsumen : Saya tau tempat ini dari teman kantor saya, waktu itu saya diajak teman saya makan siang dan setelah tau pelayanan yang ada disini saya mengajak teman saya lagi di lain waktu untuk makan siang disini
- Peneliti : Apakah pelayanan yang diberikan disini membuat anda ingin datang kesini lagi?
- Konsumen : Iya dek tapi kalo melakukan reservasi mungkin tidak, soalnya saya ada rasa sedikit kecewa. Saya pernah melakukan reservasi disini dek namun tidak sesuai dengan permintaan saya. Saya mengadakan acara ulang tahun dengan saudara dan teman-teman. Disana saya meminta untuk ada yang mengiringi ketika para tamu bernyanyi, tetapi di hari H acara di mulai tidak ada yang mengiringi. Saya melakukan komplain ke pihak manager disana. Ternyata pihak waroeng biru daun tidak menyediakan keinginan saya tersebut. Tetapi dari awal saya melakukan reservasi tidak ada pemberitahuan bahwa pihak waroeng biru daun tidak dapat memenuhi permintaan saya. Dan akhirnya dari pihak waroeng biru daun memberikan solusi karaoke dengan aplikasi Youtube. Namun waktu acara mundur agak lama.
- Peneliti : Terima kasih mas atas waktunya
- Konsumen : Iya dek sama-sama.

3. Wawancara Responden 2

- Nama : Salsa
- Umur : 21 Tahun
- Peneliti : Selamat malam mbak, maaf mengganggu waktu makan mbak. Saya Rachmad Yanuar Fatwa mahasiswa universitas jember ingin bertanya tanggapan anda tentang pelayanan restoran waroeng biru daun
- Konsumen : Baik mas, silahkan duduk
- Peneliti : Sudah berapa kali datang ke restaurant waroeng biru daun ini?
- Konsumen : Kira-kira 5 sampai 6 kali sudah mas
- Peneliti : Lumayan sering ya mbak
- Konsumen : Iya mas, hampir setiap malam minggu saya selalu kesini bareng temen-temen cuma buat nonkrong dan menikmati live music ini mas
- Peneliti : Menurut mbak bagaimana lokasi *restaurant* waroeng biru daun?
- Konsumen : Mudah dijangkau mas karena lokasinya tidak jauh dari rumah saya
- Peneliti : Menurut anda bagaimana sikap karyawan dalam menangani pengunjung di waroeng biru daun ini?
- Konsumen : Kalo menurut saya karyawan disini sangat ramah mas, saya pernah ingin menambah pesanan dan karyawan disini sangat tanggap dan mudah ditemui
- Peneliti : Bagaimana kecepatan mengantar pesanan di Waroeng Biru daun?
- Konsumen : Menurut saya lumayan cepat mas, soalnya disini termasuk restoran yang menunya bahan mentah semua dan harus dimasak dulu. Kadang juga lama sih mas kalo sudah rame gitu, tapi gak papa lah mas wajar.
- Peneliti : Apakah harga yang ditawarkan sesuai dengan rasa yang diberikan?

Konsumen : Ya lumayan sih mas harganya sesuai dengan rasa yang diberikan tetapi saya selama ini cuma mencoba *snack* dan minumannya saja

Peneliti : Darimana mbak tahu *restaurant* waroeng biru daun ini?

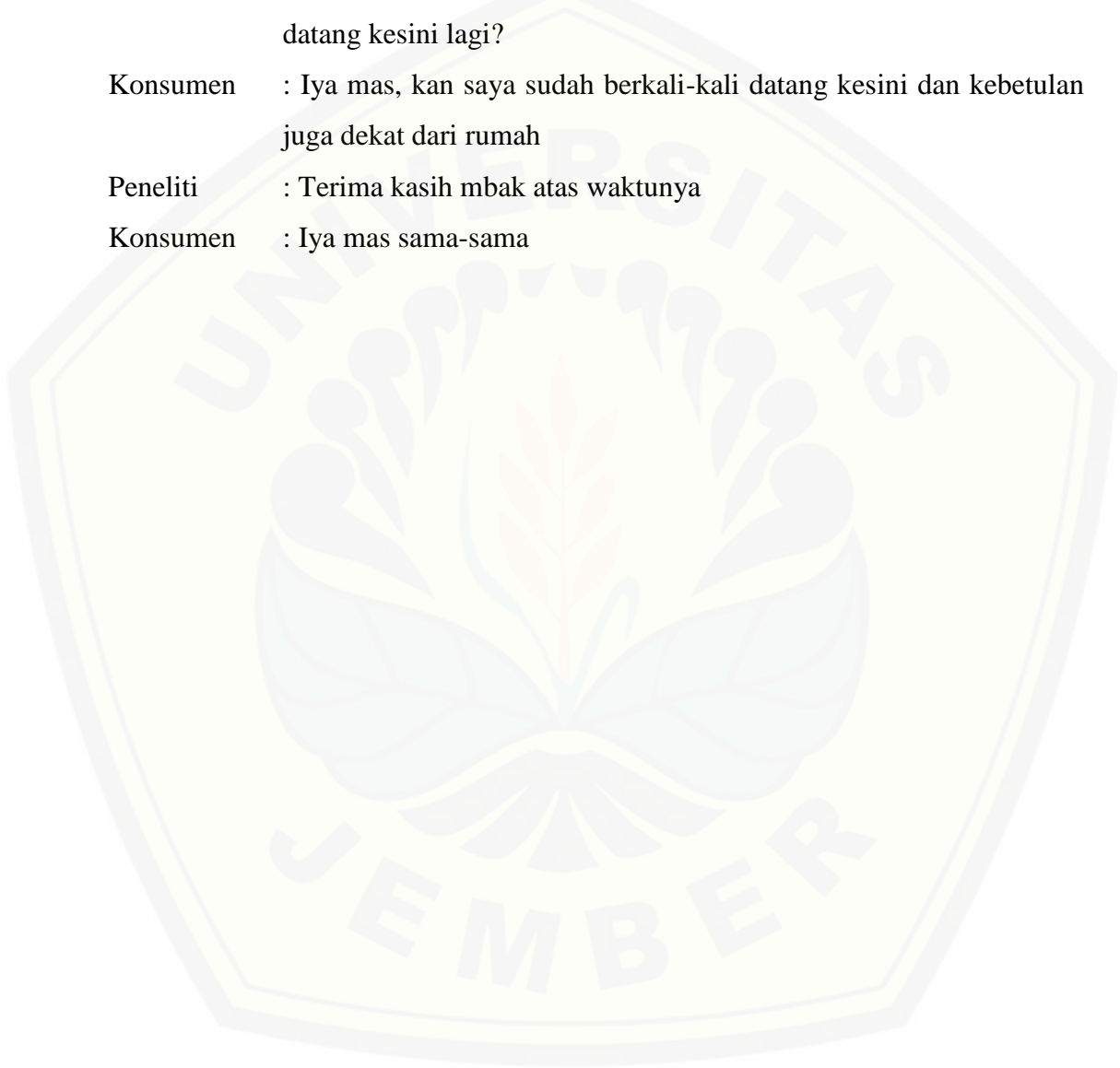
Konsumen : Saya tau tempat ini dari *social media* mas di instagram

Peneliti : Apakah pelayanan yang diberikan disini membuat mbak ingin datang kesini lagi?

Konsumen : Iya mas, kan saya sudah berkali-kali datang kesini dan kebetulan juga dekat dari rumah

Peneliti : Terima kasih mbak atas waktunya

Konsumen : Iya mas sama-sama



Lampiran 6

Daftar Responden

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN (L/P)	PEKERJAAN
1.	Ridwan	27 tahun	L	Wiraswasta
2.	Rofiq	25 tahun	L	Wiraswasta
3.	Anita	24 tahun	P	Wiraswasta
4.	Alfiandi	22 tahun	L	Wiraswasta
5.	Lukman	36 tahun	L	PNS
6.	Vita	30 tahun	P	Wiraswasta
7.	Junaedi	39 tahun	L	PNS
8.	Kusumawati	45 tahun	P	PNS
9.	Haikal	49 tahun	L	PNS
10.	Hanif	27 tahun	L	Wiraswasta
11.	Anisa	26 tahun	P	Wiraswasta
12.	Rahma	37 tahun	P	PNS
13.	Gufron	40 tahun	L	Wiraswasta
14.	Intan	23 tahun	P	Wiraswasta
15.	Husnul	26 tahun	L	Wiraswasta
16.	Teguh	37 tahun	L	PNS
17.	Alfan	25 tahun	L	Wiraswasta
18.	Deny	40 tahun	L	PNS
19.	Ainur	44 tahun	P	Wiraswasta
20.	Santi	29 tahun	P	Wiraswasta
21.	Putri	30 tahun	P	Wiraswasta
22.	Ifa	27 tahun	P	Wiraswasta
23.	Ali	52 tahun	L	PNS
24.	Mamik	48 tahun	P	Wiraswasta
25.	Sri mulyani	55 tahun	P	Wiraswasta
26.	Muhammad	49 tahun	L	PNS

27.	Vera	37 tahun	P	PNS
28.	Ningtyas	40 tahun	P	PNS
29.	Ahmad	52 tahun	L	PNS
30.	Zaenuri	55 tahun	L	Wiraswasta
31.	Yusron	39 tahun	L	Wiraswasta
32.	Akbar	44 tahun	L	PNS
33.	Lina	34 tahun	P	Wiraswasta
34.	Dedy	30 tahun	L	Wiraswasta
35.	Anis	28 tahun	P	Wiraswasta
36.	Risky	31 tahun	P	PNS
37.	Husen	35 tahun	L	PNS
38.	Zubaidah	49 tahun	P	PNS
39.	Endang	45 tahun	P	PNS
40.	Indah	36 tahun	P	Wiraswasta
41.	Fidha	39 tahun	P	Wiraswasta
42.	Nurul	41 tahun	P	PNS
43.	Erlin	43 tahun	P	PNS
44.	Novi	24 tahun	P	Wiraswasta
45.	Murti	38 tahun	P	PNS

Keterangan:

L : Laki – Laki

P : Perempuan

Lampiran 7

HASIL ANGKET

NO	Kualitas Pelayanan (X)																				Kepuasan Konsumen			
	A					B					C					D					A		B	
1	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5
8	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
9	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4
10	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
11	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
12	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
13	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
16	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
18	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
19	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
20	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
21	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4

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

Lampiran 8

UJI VALIDITAS

No	Item Pertanyaan	<i>Corrected item total correlation</i>	r_{tabel}	Signifikansi	Kesimpulan
1	X.1	0,725	0,401	0,000	Valid
2	X.2	0,742	0,401	0,000	Valid
3	X.3	0,559	0,401	0,000	Valid
4	X.4	0,490	0,401	0,001	Valid
5	X.5	0,442	0,401	0,002	Valid
6	X.6	0,577	0,401	0,000	Valid
7	X.7	0,567	0,401	0,000	Valid
8	X.8	0,719	0,401	0,000	Valid
9	X.9	0,704	0,401	0,000	Valid
10	X.10	0,616	0,401	0,000	Valid
11	X.11	0,643	0,401	0,000	Valid
12	X.12	0,593	0,401	0,000	Valid
13	X.13	0,714	0,401	0,000	Valid
14	X.14	0,517	0,401	0,000	Valid
15	X.15	0,664	0,401	0,000	Valid
16	X.16	0,628	0,401	0,000	Valid
17	X.17	0,632	0,401	0,000	Valid
18	X.18	0,503	0,401	0,000	Valid
19	X.19	0,730	0,401	0,000	Valid
20	X.20	0,558	0,401	0,000	Valid
21	Y.1	0,594	0,401	0,000	Valid
22	Y.2	0,641	0,401	0,000	Valid
23	Y.3	0,563	0,401	0,000	Valid
24	Y.4	0,719	0,401	0,000	Valid

		Skor Total
X.1	Pearson	,725**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.2	Pearson	,742**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.3	Pearson	,559**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.4	Pearson	,490**
	Correlation	,001
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.5	Pearson	,442**
	Correlation	,002
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.6	Pearson	,577**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.7	Pearson	,567**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.8	Pearson	,719**

		Skor Total
X.13	Pearson	,714**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.14	Pearson	,517**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.15	Pearson	,664**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.16	Pearson	,628**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.17	Pearson	,632**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.18	Pearson	,503**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.19	Pearson	,730**
	Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45
	N	
X.20	Pearson	,558**

	Correlation	,000		Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45		Sig. (2-tailed)	45
	N			N	
X.9	Pearson	,704**	Y.1	Pearson	,594**
	Correlation	,000		Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45		Sig. (2-tailed)	45
	N			N	
X.10	Pearson	,616**	Y.2	Pearson	,641**
	Correlation	,001		Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45		Sig. (2-tailed)	45
	N			N	
X.11	Pearson	,643**	Y.3	Pearson	,563**
	Correlation	,000		Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45		Sig. (2-tailed)	45
	N			N	
X.12	Pearson	,593**	Y.4	Pearson	,719**
	Correlation	,000		Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	45		Sig. (2-tailed)	45
	N			N	

Lampiran 9

UJI F

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jumlah ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Total

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,821 ^a	,675	,667	,971

a. Predictors: (Constant), Jumlah

b. Dependent Variable: Total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84,069	1	84,069	89,240	,000 ^b
	Residual	40,508	43	,942		
	Total	124,578	44			

a. Dependent Variable: Total

b. Predictors: (Constant), Jumlah

Coefficients^a

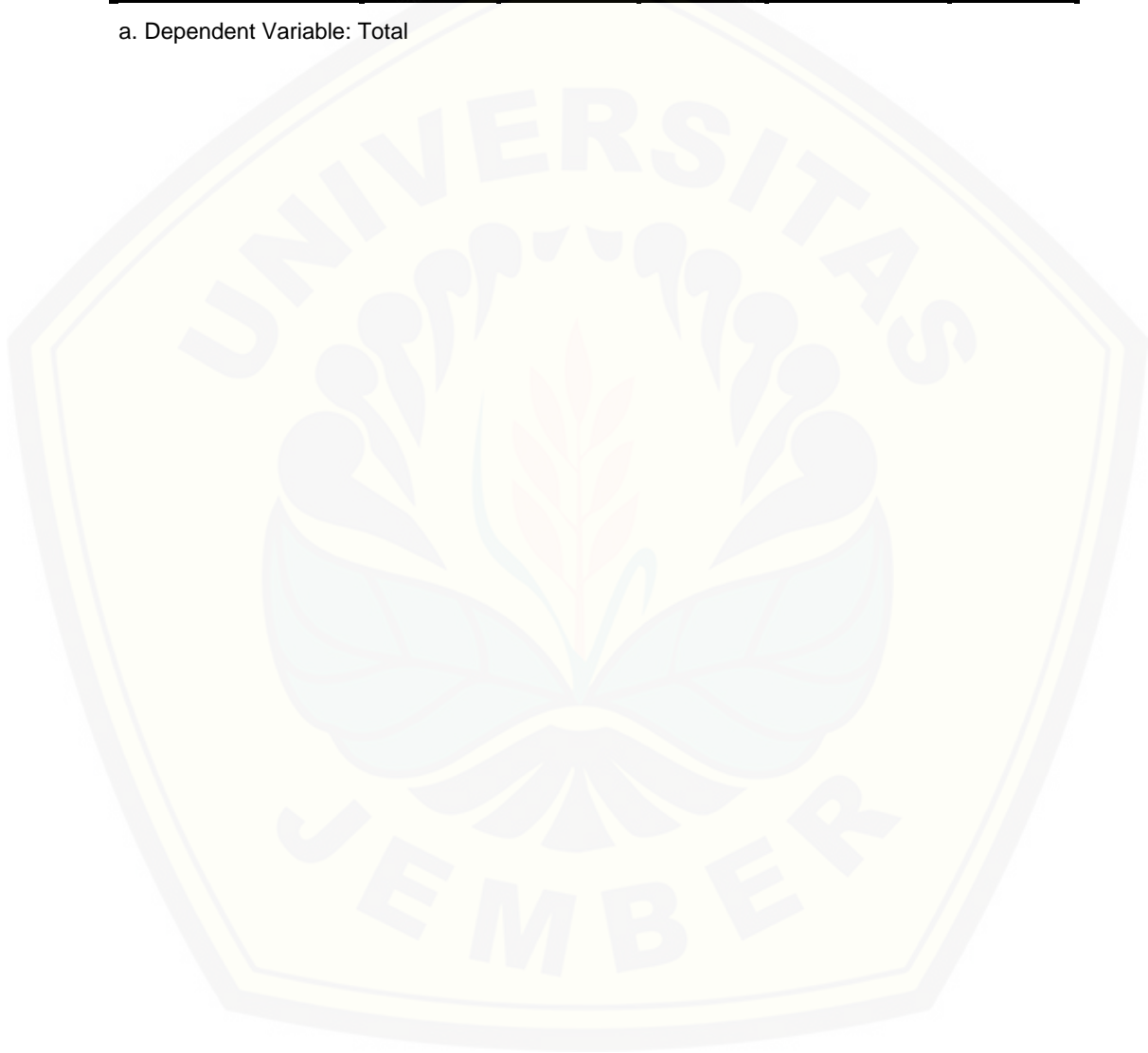
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,688	1,693		,997	,324
	Jumlah	,180	,019	,821	9,447	,000

a. Dependent Variable: Total

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12,66	19,67	17,62	1,382	45
Residual	-2,914	2,389	,000	,960	45
Std. Predicted Value	-3,593	1,480	,000	1,000	45
Std. Residual	-3,003	2,461	,000	,989	45

a. Dependent Variable: Total



Lampiran 10

DISTRIBUSI NILAI F TABEL

untuk tingkat kepercayaan 95 %, alpha = 0.05

df2	df1				
	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

Rumus F tabel :

$$df1 = K - 1 = 2 - 1 = 1$$

$$df2 = N - K - 1 = 45 - 1 - 1 = 43$$

Lampiran 11.

DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN



Wawancara dengan manajer Waroeng Biru Daun




Proses pemberian pelayanan kepada konsumen



Proses wawancara dan pengisian kuesioner oleh konsumen

Lampiran 12

Lembar permohonan izin penelitian

 KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121
Telepon: 0331- 334988, 330738 Faks: 0331-332475
Laman: www.fkip.unej.ac.id

Nomor **2425**/UN25.1.5/LT/2018 27 MAR 2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Manager Waroeng Biru Daun
di Situbondo

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa Jurusan IPS Program Studi Pendidikan Ekonomi
FKIP Universitas Jember di bawah ini:

Nama	: Rachmad Yanuar Fatwa
NIM	: 120210301015
No Hp	: 081232288898
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Jurusan	: Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial


Berkenaan dengan penyelesaian tugas akhir yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN", mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan Penelitian di
Waroeng Biru Daun.
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 terima kasih.


a.n. Dekan I
Wakil Dekan I,
Prof. Dr. Suratno, M.Si
NIP. 19670625 199203 1 003

Lampiran 13

Lembar konsultasi pembimbing I dan II



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 : Rachmad Yanuar Fatwa
NIM/ Angkatan : 120210301015/ 2012
Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo).
Pembimbing I : Dra. Sri Wahyuni, M.Si

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing I
1.	15 Agustus 2018	Konsultasi Judul	SP
2.	28 Agustus 2018	Bab 1, 2, 3	SP
3.	6 September 2018	Revisi 1, 2, 3	SP
4.	19 September 2018	Revisi 1, 2, 3	SP
5.	8 October 2018	Revisi 1, 2, 3	SP
6.	30 October 2018	ACC Seminar	SP
7.	18 Februari 2019	Bab 4, 5	SP
8.	5 Maret 2019	Revisi 4, 5	SP
9.	13 Maret 2019	Revisi 4, 5	SP
10.	15 Maret 2019	Revisi 4, 5	SP
11.	18 Maret 2019	ACC Ujian	SP
12.			
13.			
14.			
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 : Rachmad Yanuar Fatwa
NIM/ Angkatan : 120210301015/ 2012
Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen
Waroeng Biru Daun Kabupaten Situbondo).
Pembimbing II : Drs.Sutrisno Djaja, M.M

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing II
1.	16 Agustus 2018	Konsultasi Awal	
2.	30 Agustus 2018	Bab 1, 2, 3	
3.	5 September 2018	Revisi 1, 2, 3	
4.	17 September 2018	Revisi 1, 2, 3	
5.	10 Oktober 2018	Revisi 1, 2, 3	
6.	1 November 2018		
7.	16 Februari 2019	Bab 4, 5	
8.	20 Februari 2019	Revisi 4, 5	
9.	25 Februari 2019	Revisi 4, 5	
10.	6 Maret 2019	Revisi 4, 5	
11.	15 Maret 2019	Revisi 4, 5	
12.	21 Maret 2019	Revisi 4, 5	
13.	25 Maret 2019		
14.			
15.			

Catatan:

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

Lampiran 14

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas

Nama : Rachmad Yanuar Fatwa
Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 1 Januari 1994
Agama : Islam
Nama Ayah : Umar Fatah
Nama Ibu : Almh. Tunwati
Alamat : Jalan Raya Situbondo Krajan Tapen Kecamatan Tapen Kabupaten Bondowoso RT 02 RW 01

B. Pendidikan

1998 – 1999 : Tk Taal 01 Tapen
1999 – 2000 : Tk At Taqwa Bondowoso
2000 – 2006 : MI At Taqwa Bondowoso
2006 – 2009 : MTs At Taqwa Bondowoso
2009 – 2012 : SMAN 1 Tenggarang
2012 – 2019 : FKIP Pendidikan Ekonomi Universitas Jember