

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MIAMI CHICKEN KEPANJEN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Manajemen Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DISUSUN OLEH:

MARINA JENNY DWI ANGGRAINY
NIM : 201411018

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MIAMI CHICKEN KEPANJEN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DISUSUN OLEH:

MARINA JENNY DWI ANGGRAINYY

NIM : 201411018

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Marina Jenny Dwi Anggrainy
NIM : 20141118
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*)
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIAMI
CHICKEN KEPANJEN

Malang, 18 Mei 2021

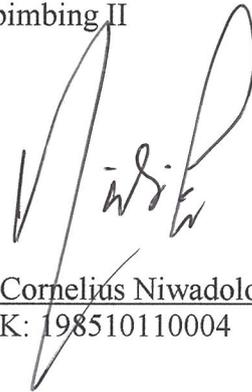
DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti.M.P.
NIDN: 0701056401

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo M.M.
NIDK: 198510110004

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Anni Yudiastuti.M.P.
NIDN: 0701056401

Ketua Jurusan Manajemen



Jovita Vicka B., S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MIAMI CHICKEN KEPANJEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Marina Jenny Dwi Anggrainy

Nim : 201411018

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 18 Mei 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Strata Satu (S1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang



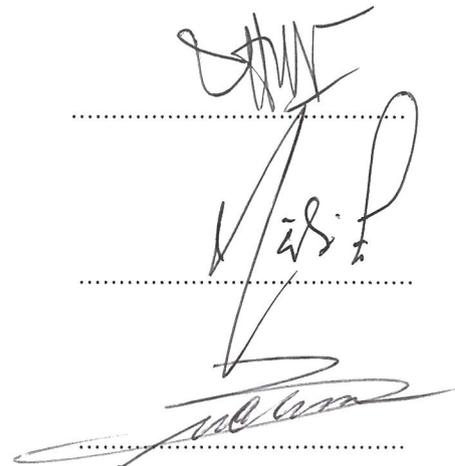
Dra. Anni Yudiastuti.M.P.

NIDN : 0701056401

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti.M.P.
NIDN: 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo.M.M.
NIDK : 198510110004
3. Drs. Budi Cahyowiyono,MM
NIDN: 199112110024

TANDA TANGAN



SURAT KETERANGAN PENELITIAN



MIAMI CHICKEN "it's truly friedchicken"
www.miamichicken.com | email: hadi@miamichicken.com
Jl Arif Margono 26 cd Malang, 0341- 363588

SURAT KETERANGAN

001/YHT/MCI/072019

Surat keterangan diberikan kepada :

Nama : Marina Jenny Dwi Anggrainy
Alamat : Desa Kluwut Dusun Ngerjo RT 4 RW 4 Kepanjen Malang
Mahasiswa : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
NIM : 201411018

Yang benar-benar telah melakukan studi riset di Miami Indonesia cabang Kepanjen untuk kepentingan analisa skripsi dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Miami chicken Kepanjen"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 01 Juli 2019

Hormat kami,


miamichicken
Ir. Yoseph Hadi Trisno, MBA
Operational Manager

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Miami Chicken Kapanjen” merupakan karya asli dari:

Nama : Marina Jenny Dwi Angrainy
NIM : 201411018
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat sebagai manapun seluruhnya. Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 18 Mei 2021

Marina Jenny Dwi Angrainy

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti.M.P.
NIDN : 0701056401

Pembimbing II

Drs. Conelius Niwadolo.M.M
NIDK : 198510110004

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Anni Yudiastuti.M.P.
NIDN : 0701056401

Ketua Jurusan Manajemen



Jovita Vicka B.,S.Pd.,M.SM.
NIDN : 0724018601

PERSEMBAHAN

Atas rasa syukurku kepada-Mu sang Juru Selamat yang memberi berkat dan karunia sehingga dapat kupersembahkan dengan rasa terima kasihku kepada:

- Mamak, Bapak, Abang, dan Adik atas doa yang dipanjatkan untukku, atas cinta, kasih, perhatian dan semangatnya.
- Suamiku karena telah mendukungku
- Afi dan upik atas bantuan dan kerjasamanya.
- Anakku yang telah memberi kekuatan dalam mengerjakan skripsi sehingga bisa sampai dititik terbaik ini.
- Keluargaku, nenek, paman, bibik, dan semuanya yang selalu mendukungku dengan memberi semangat dan selalu mengingatkanku untuk mampu mengerjakan skripsi.
- Teman-teman seperjuanganku selama proses perkuliahan, Manajemen angkatan 2014 dan anak kelas sore.
- Dan teman-teman SMA yang selalu memberi motivasi kepadaku.

MOTTO

**TIDAK ADA KATA TERLAMBAT UNTUK
MENJADI BAIK**

**LAKUKANLAH, KARENA WAKTU TIDAK
AKAN MENUNGGU**



Marina Jenny Dwi Anggrainy

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Marina jenny Dwi Anggrainy
NIM : 201411018
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Tempat, tanggal lahir : Sintang, 14 Januari 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Alamat : Kabupaten Sintang Kecamatan Sepuk Desa Nanga Pari
KM.62
Nama Ayah : Agustinus Alpianto
Nama Ibu : Rosita Ekawati
Riwayat Pendidikan :
1. Tahun 2008 : Lulus SDN No. 12 Nanga Pari
2. Tahun 2011 : Lulus SMP Katolik Panca Setya Sintang
3. Tahun 2014 : Lulus SMAN 1 Sintang
4. Tahun 2019 : Lulus Universitas Katolik Widya Karya
Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dari awal hingga akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIAMI CHICKEN KEPANJEN”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini berkat kerja sama dan partisipasi berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.H., M.A.P. Selaku Rektor di Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Ibu Dra. Anni Yudiastusi, MP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Widya Karya Malang sekaligus Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan dukungan serta memotivasi selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi.
3. Ibu Jovita Vicka B.,S.Pd.,M.SM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta dukungan selama proses pengerjaan skripsi.
5. Miami Chicken Kepanjen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Staf Fakultas Ekonomi dan Dosen Jurusan Manajemen atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama kuliah.

7. Bapak Yosep Hadi yang telah mendukung saya dan memberi saya kesempatan untuk melakukan penelitian di Miami Chicken Kepanjen
8. Ibu Merlin yang selalu siap memberikan informasi tentang Miami Chicken Kepanjen selama saya melakukan penelitian pada Miami Chicken kepanjen.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca atau pun bagi yang membutuhkan. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran dari pembaca yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis sampaikan terima kasih.

Malang, 18 Mei 2021

Peneliti



Marina Jenny Dwi Anggrainy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Tinjauan Pustaka	
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Pengertian Kualitas	10
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	13

5. Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa (SERVQUAL).....	15
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
7. Faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan	18
8. Hubungan Antar Variabel	19
C. Kerangka Pikir	20
D. Hipotesis.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	22
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	22
C. Lokasi Penelitian.....	22
D. Jenis Data	22
E. Sumber Data.....	23
F. Populasi dan Sampel	23
G. Definisi Operasional Variabel.....	25
H. Metode Pengumpulan Data.....	28
I. Teknik Analisis Data	
1) Uji Instrumen	29
2) Uji Asumsi Klasik.....	29
3) Uji Regresi Linier Berganda	30
4) Uji Hipotesis.....	31

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan	
1. Sejarah berdiri Miami Chicken Kepajen.....	33
2. Identitas, Visi, dan Misi, Strategi.....	33
B. Gambaran Umum Responden	
1. Usia Responden.....	35
2. Jenis Kelamin	36
3. Pendidikan Terakhir	37

4. Jenis Pekerjaan	39
C. Pengujian Instrumen (Uji Validitas dan Realibilitas)	40
D. Penyajian Data Hasil Kuesioner	43
E. Variabel Independen	
1. Bukti Fisik (X1)	44
2. Keandalan (X2)	45
3. Daya Tanggap (X3)	46
4. Jaminan (X4)	47
5. Empati (X5)	48
6. Kepuasan Konsumen (Y)	49
F. Analisis Data dan Interpretasi	
1. Uji Asumsi Klasik	51
2. Uji Hipotesis	59
3. Sumbangan Efektif	67
G. Pembahasan Hasil Penelitian	69
H. Implikasi Hasil Penelitian	75
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Penyajian Data Penelitian Terdahulu	6
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	35
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	39
4.5 Uji Validitas Instrumen Penelitian	41
4.6 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	42
4.7 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	42
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Bukti Fisik (X1)	44
4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Keandalan (X2)	45
4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Daya Tanggap (X3).....	46
4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Jaminan (X4).....	47
4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Empati (X5).....	48
4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Konsumen....	49
4.14 Tabel Uji Normalitas.....	52
4.15 Tabel Uji Heteroskedastisitas	55
4.16 Tabel Hasil Durbin Watson.....	57
4.17 Uji Multikolinearitas dengan menggunakan VIF.....	58
4.18 Uji Korelasi <i>Product Momen Pearson</i>	59
4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.20 Perhitungan Sumbangan Efektif	68

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pikir	20
4.1	Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	36
4.2	Distribusi Frekuensi Jenis kelamin Responden	37
4.3	Distribusi Frekuensi Pendidikan terakhir Responden.....	38
4.4	Distribusi Frekuensi Jenis Pekerjaan Responden	39
4.5	Grafik Uji Normalitas Data.....	53
4.6	Grafik Uji Heteroskedastisitas	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Permohonan Penelitian.....Lampiran 1
Lampiran Kuesioner.....Lampiran 2
Lampiran Hasil SPPS.....Lampiran 3
Lampiran DokumentasiLampiran 4



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MIAMI CHICKEN KEPANJEN**

ABSTRAKSI

Semakin berkembangnya dunia usaha, kemajuan teknologi dan globalisasi mengakibatkan tajamnya persaingan usaha karena adanya pemberdayaan SDM dan kualitas pelayanan diantaranya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk mencapai tujuan tersebut, aspek manusia adalah sumber daya yang sangat penting dan berperan dalam kelangsungan hidup dalam membantu kemajuan suatu perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk, 1) Mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan pelanggan pada Miami Chicken Kepanjen 2) dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Miami Chicken Kepanjen. Jenis penelitian yang dilakukan adalah bersifat *eksplanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke Miami Chicken Kepanjen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling technique* dengan jumlah anggota sampel 60 responden.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari pengujian uji F yaitu pengujian secara serentak (*simultan*) diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 19.270 dengan nilai signifikansi (0.000) yang jauh lebih kecil dari alpha 0. Maka dapat dikatakan dengan persamaan $Y = -1.914 + 0.102 X_1 + 0.253 X_2 + 0.240 X_3 + 0.219 X_4 + 0.141 X_5$. Bisa Artinya empati (X5) adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen. *Adjusted R Square*= R^2 yaitu sebesar 0.608, yang menyatakan besarnya pengaruh dari Kualitas pelayanan (*Servqual*) tersebut terhadap kepuasan konsumen di Miami Chicken Kepanjen.

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang berturut-turut sebesar 0.025, 0.020, 0.018, 0.044, dan 0.026 yang lebih kecil dari alpha 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa Bukti fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Miami Chicken Kepanjen tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) dan Kepuasan Konsumen.