

**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

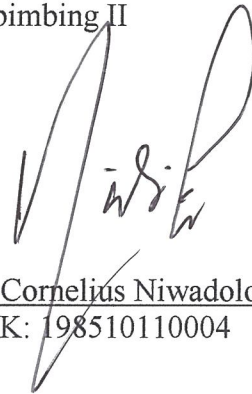
DITERIMA DAN DISETUJUI :

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



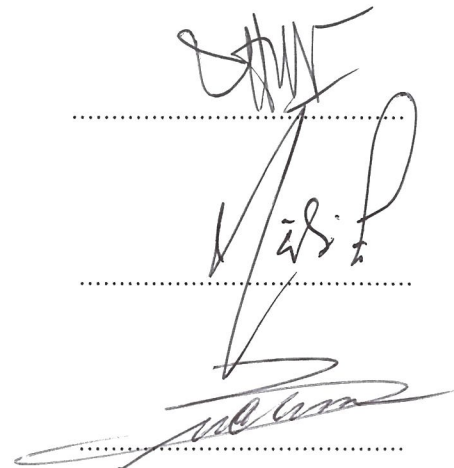
Dra. Anni Yudiastuti.M.P.

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](mailto: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 Anggrainy  
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 Anggrainy

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**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
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
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**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 Dokumentasi .....Lampiran 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.**