

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN  
WARKOP BREWOK II MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



**DISUSUN OLEH:  
NORMAN CHRISTIAN NANLOHY  
NIM 201711032**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**2021**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Norman Christian Nanlohy

NIM : 201711032

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Warkop Brewok II Malang

Malang, 8 Juli 2021

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIDN: 0701056401

Pembimbing II

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

NIDN: 0724018601

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dra. Anni Yudiastuti, MP.

NIDN: 0701056401

Ketua Program Studi Manajemen

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

NIDN: 0724018601

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RESTORAN WARKOP BREWOK II MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

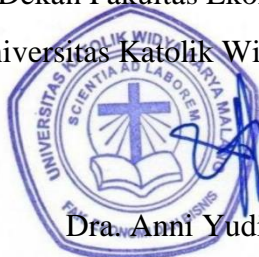
Nama : Norman Christian Nanlohy

NIM : 201711032

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 06-07-2021 dan telah  
memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Dra. Anni Yudiastuti, MP

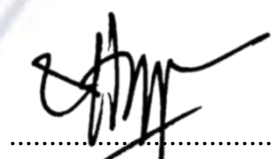
NIDN: 0701056401

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN: 0701056401



---

2. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd.,M.SM

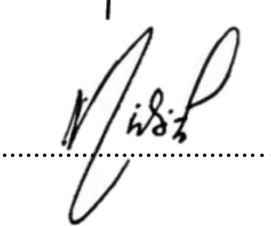
NIDN 0724018601



---

3. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M

NIDK: 8887223419



---

## **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**



**CV BREWOK GROUP**  
**WARKOP BREWOK**

Kantor: Jalan Terusan Candi Mendut 37, Kota Malang | 65142  
warkopbrewokmalang@gmail.com | <http://www.brewokgoup.com>

Nomor : 023/SIP/HR/VII/2021  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Izin Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Divisi Human Resource Development CV. Brewok Group, Warkop Brewok Malang, menerangkan bahwa:

Nama : Normal Christian Nanlohy  
Nim : 201711032  
Jurusan : Manajemen  
Keperluan : Melakukan Kegiatan Penelitian Dengan Judul  
"Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Restoran Warkop Brewok II Malang".  
No. HP. : (+62) 822 2826 3928

Diberikan ijin untuk melakukan penelitian untuk tugas akhir mahasiswa pada bulan Juni 2021 sampai selesai.

Demikian surat keterangan ini disampaikan agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

Malang, 27 Juni 2021

*Chief HR Officer*

Anas Abbin Djalil  
BREWOK GROUP

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Warkop Brewok II Malang” merupakan karya asli dari :

Nama : NORMAN CHRISTIAN NANLOHY

NIM : 201711032

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara *online* oleh Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dan sudah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar  $\leq 30\%$

(surat keterangan deteksi plagiasi terlampir).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 24 Agustus 2021  
  
(Norman Christian Nanlohy)

DITERIMA DAN DISETUJUI :

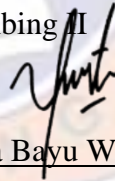
Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.

NIDN. 0701056401

Pembimbing II



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

NIDN. 0724018601

Mengetahui:

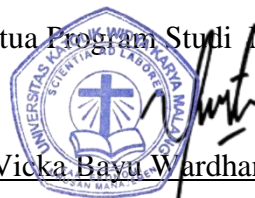
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.

NIDN. 0701056401

Ketua Program Studi Manajemen



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

NIDN. 0724018601

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : NORMAN CHRISTIAN NANLOHY

NIM : 201711032

Program Studi : Manajemen

menyatakan memberikan dan menyetujui Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya:

Judul : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN WARKOP BREWOK II MALANG

kepada Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkannya di internet (Repository UKWK, APTIK Digital Library, RAMA Repository, dll) atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan bersedia serta menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta/plagiarisme dalam karya ilmiah ini.

Malang, 8 Juli 2021



(Norman Christian Nanlohy)

## **PERSEMBAHAN**

Peneliti ingin mempersembahkan serta menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak yang sangat mendukung disetiap proses perkuliahan hingga pembuatan dan penyusunan skripsi ini, pihak – pihak tersebut adalah :

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala bekat dan rahmat yang diberikan kepada Penulis sehingga dapat merasakan bangku perkuliahan dan menempuh Pendidikan S1 dengan lancar.
2. Bapak, ibu dan adik tercinta yang senantiasa memberikan doa dan mendukung setiap pilihan, perjuangan dan keputusan yang telah penulis lakukan.
3. Sahabat seperjuangan Dinar, Dimas dan Cici yang selalu menemani, mendukung dan memotivasi selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
4. Teman – teman pengurus BEM Universitas Kabinet Semut Berkarya yang memberikan dukungan bagi penulis.
5. Teman – teman Manajemen 2017 yang selama empat tahun berjuang bersama dari awal masuk kuliah hingga sekarang.
6. Diriku sendiri, terimakasih sudah sabar, tabah dan berani menyelesaikan apa yang sudah dimulai dengan baik dan bijaksana.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Norman Christian Nanlohy

NIM : 201711032

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 28 Oktober 1999

Alamat Rumah : Jl. Tebo Selatan No. 55, Kec. Sukun, Kota Malang

Nama orang tua

Ayah : Jeffrie Edward Nanlohy

Ibu : Sumaryam S.Pd

Riwayat Pendidikan

2011 : Lulus dari SDN Mulyorejo 2 Malang

2014 : Lulus dari SMPN 19 Malang

2017 : Lulus dari SMA Taman Harapan Malang

2017 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Program Studi  
Manajemen Universitas Katolik Widya Karya  
Malang



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN WARKOP BREWOK II MALANG” dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Katolik Widya Karya Malang. Selain itu skripsi dapat bermanfaat bagi para pembaca maupun peneliti dalam hal memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam hal pemasaran.

Dalam penyusunan skripsi penulis menemui hambatan dalam berbagai hal, namun banyak pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Anni Yudiastuti, M.P. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu dan perhatiannya dalam membimbing dan menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Ibu J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd.,M.SM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan perhatiannya dalam membimbing dan menyelesaikan penulisan skripsi.
3. Ibu J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd.,M.SM. ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dalam memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

5. Dra. Anni Yudiastuti, M.P selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang.
6. Frater Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.H., M.A.P., BHK selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis memohon maaf atas segala kekurangannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



## **DAFTAR ISI**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	I
HALAMAN PENGESAHAN .....	II
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	III
SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....	III
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	IV
PERSEMBAHAN .....	VI
RIWAYAT HIDUP .....	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR TABEL .....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN .....	XIV
ABSTRAK.....	XV
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II LANDASAN TEORI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tinjauan Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kerangka Pikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Teknik Analisa Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV ANALISI DAN INTEPRETASI DATA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Implikasi Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PENUTUP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Definisi Oprasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Alamat Cabang Warkop Brewok.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan Akhir Responden ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Profesi Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi jawaban responden Variabel Kendalan ( $X_1$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Jaminan ( $X_3$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Empati ( $X_4$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisa Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.19 Hasil Uji Sumbangan Efektif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restoran Warkop Brewok II Malang**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Grafik Plot Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pernyataan Bebas Plagiasi dan Pernyataan Originalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Distribusi Pernyataan Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Uji Validitas Instrumen..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Uji Reabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Analisis Regresi Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**





**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN WARKOP BREWOK II MALANG**

**ABSTRAK**

Kota Malang merupakan kota wisata yang terkenal karena memiliki beberapa spot pemandangan dan tempat wisata udara segar. Tempat wisata di Malang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Melihat peluang bisnis di Kota Malang membuat para pelaku usaha mempersiapkan diri untuk membuat cara-cara penjualan yang dapat diterima untuk bersaing, terutama upaya untuk memenuhi berbagai keinginan konsumen. Kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor penting untuk menjaga relasi antara perusahaan dan konsumen. Bertujuan memahami signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), bukti fisik ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan secara simultan, secara parsial terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) dan dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan pada Restoran Warkop Brewok II Malang.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori. Ruang lingkup penelitian ini adalah di bidang manajemen pemasaran. Penelitian ini dilaksanakan pada Restoran Warkop Brewok II Malang. Target populasi adalah seluruh konsumen pada Restoran Warkop Brewok II Malang. Penelitian ini menggunakan 60 sampel konsumen Restoran Warkop Brewok II yang berkunjung selama penelitian berlangsung. Teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner dan wawancara yang diajukan kepada responden pada Restoran Warkop Brewok II Malang. Teknik analisis pada penelitian ini adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), bukti fisik ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). variabel bukti fisik ( $X_5$ ) dapat dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dapat dideskripsikan variabel bukti fisik ( $X_5$ ) berpengaruh dominan terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ).

**Kata kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ), Kepuasan Konsumen ( $Y$ )**