

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI RUMAH MAKAN INGKUNG JAWA WAROENG NDESSO**

**SKRIPSI**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Terapan**

**Pengelolaan Perhotelan**

**Oleh**

**KARINA AYU SEPUTRA**

**NO.MHS: 315100803**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI RUMAH MAKAN INKUNG JAWA WAROENG NDESSO**



**Oleh**

**KARINA AYU SEPUTRA**

**NO.MHS: 315100803**

**Telah disetujui oleh :**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**RM. Jonet Sinangjoyo S.sos,M.si**

**NIDN. 0518117401**

**Dra. Heni Susilowati. MM**

**NIDN : 0505026202**

**Mengetahui Ketua Jurusan**

**Hermawan Prasetyanto,S.Sos,S.ST,M.M**

**NIDN. 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI INKGUNG JAWA WAROENG NDESSO**

**SKRIPSI**



Oleh  
**KARINA AYU SEPUTRA**  
No. Mhs : 315100803  
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus  
Pada Tanggal :

**TIM PENGUJI**

**Penguji Utama : Arif Dwi Saputro, S.S, M.M :**

**Penguji II : RM. Jonet Sinangjoyo S.sos,M.si :**

**Penguji III : Dra. Heni Susilowati. MM :**

**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Drs. Prihatno, MM**  
**NIDN. 0526125901**

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karina Ayu Seputra

NIM : 315100803

Program studi : Pengelolaan Perhotelan (D IV)

Dengan ini saya menyatakan bahwa penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Inkung Jawa Waroeng Ndeso” adalah benar karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun. Skripsi ini disusun berdasarkan penelitian saya dengan arahan dosen pembimbing. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, July 2019

Karina Ayu Seputra

315100803

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati dan dukungan orang-orang disekeliling penulis. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Ingkung Jawa Waroeng Ndeso” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana kepariwisataan pada Program Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak RM. Jonet Sinangjoyo S.Sos,M.si selaku dosen pembimbing I yang telah sabar memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati,M.M selaku dosen pembimbing II yang telah bijaksana memberi bimbingan dan arahan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Arif Dwi Saputra, S.S, M.M Selaku dosen penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat ntuk menyempurnakan skripsi ini.

4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M.selaku Ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta Staff sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan keterampilan yang bermanfaat.
6. Pihak rumah Makan Ingkung Jawa Waroeng Ndeso yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian. Semoga bantuan bapak/ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta,

Penulis

## HALAMAN MOTTO

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Alam Nasyroh: 6)

“Buatlah Tuhan terharu dengan usahamu”

(Tommy Wong)

“If you believe in your self anything is possible”

(Dandelion)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan cinta dan kasih saya untuk :

1. Allah SWT. Atas nikmat dan karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga dalam penulisan skripsi ini selalu dapat diberi kelancaran dan kemudahan
2. Papa dan Mama yang saya cintai dan saya sayangi, Gamawan Eka Seputra dan Wahyu Eko Wati. Serta semua keluarga saya yang terus mendukung saya. Trimakasi atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Terimakasih telah memberi segala yang terbaik untuk saya, terima kasih juga untuk cinta, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan, dukungan dan doa yang tidak putus – putusnya untuk segala kebaikan dan kesuksesan saya
3. Sahabat dan orang terkasih saya Genda Kunia Putra serta sahabat saya yang selalu menemani saya dan mendukung saya, yang selalu ada di saat saya senang maupun susah, Gladies Chintia Dewi, Titis Dara Jelita, Intan Haniyah Herdiana, Bunga Larasati, Intan Ayu Persada, Dina, Rifki, Panji . Jatayu Rendra Batara, Nur Kholik, Laeliza luthfi, Priyanka Melitiana, Agung Stiawan. Serta seluruh teman ADH B yang saya cintai.



## DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KESLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Restoran atau Rumah Makan .....	5
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7

3. Jenis-jenis Pelayanan .....	8
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
5. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
6. Konsumen atau Pelanggan .....	14
7. Loyalitas Pelanggan .....	15
8. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	18
B. Kerangka Pemikiran.....	19
C. Penelitian Terdahulu .....	20
D. Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu .....	24
C. Populasi dan Sampel .....	25
D. Variabel Indikator .....	26
E. Definisi konseptual dan Operasional Variabel .....	29
F. Metode Pengumpulan Data.....	32
1. Jenis Instrumen .....	32
2. Uji Kelayakan Instrumen .....	34
G. Metode Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	41
1. Sejarah Berdirinya Ingkung Jawa Waroeng Ndeso .....	41
2. Fasilitas Ingkung Jawa Waroeng Ndeso.....	42
3. Produk yang Ditawarkan.....	42
B. Karakteristik Responden .....	43
1. Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	43
2. Responden Berdasarkan Usia.....	44
3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
4. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
C. Hasil Analisis Data .....	46
1. Uji Validitas .....	47
2. Uji Reabilitas.....	48
3. Analisis Regresi Berganda.....	49
4. Uji Hipotesis .....	51
D. Pembahasan.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	43
Tabel 4.2. Usia Responden.....	44
Tabel 4.3. Pendidikan Responden.....	45
Tabel 4.4. Pekerjaan Responden .....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	50
Tabel 4.8 ANOVA .....	54
Table 4.9 Model Summary.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

Lampiran 1 SURAT IZIN PENELITIAN

Lampiran 2 SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Lampiran 3 SERTIFIKAT OJT

Lampiran 4 KUISIONER PENILAIAN

Lampiran 5 FOTO INGKUNG JAWA WAROENG NDESSO

Lampiran 6 DAFTAR NAMA RESPONDEN

Lampiran 7 LEMBAR BIMBINGAN

Lampiran HASIL ANALISIS DATA

## ABSTRAK

Ingkung Jawa Waroeng Ndeso merupakan rumah makan yang selalu mengalami peningkatan dilihat dari segi kualitas pelayanan. Penelitian ini berlokasi di Desa Karangber, Guwosari, Pajangan, Bantul. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Inkgung Jawa Waroeng Ndeso dan untuk mengetahui faktor apakah yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan 100 responden dengan menggunakan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisisioner, dan dokumentasi. Variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian. Analisis data menggunakan uji linier berganda. Uji parsial (t). uji simultan (f). dan uji koefisien Determinasi (R). Hipotesis1 : Diduga tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis2 : Diduga faktor bukti fisik (*Tangible*) tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil uji F menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dari variabel independen Bentuk Fisik (X1), Kehandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4), Perhatian (X5) secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) sehingga menolak  $H_0$  yang menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan analisis regresi linear berganda menunjukkan besarnya koefisien determinasi ( $r^2$  square) = 0,682, artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel tidak bebas sebesar 68,2% sisanya sebesar 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Nilai beta variabel bentuk fisik sebesar 0,270 lebih besar dari nilai variabel lain, dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel bentuk fisik adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan. Sehingga Hipotesis2 ditolak karena dari hasil uji t menyatakan fisik (*tangible*) merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Loyalita Pelanggan.

## ABSTRACT

Ingkung Jawa Waroeng Ndesso is a restaurant that is always increasing in terms of service quality. The research entitled The Effect of Service Quality on Customer Loyalty in Ingkung Jawa Waroeng Ndesso. The research was located in Karangber Village, Guwosari, Pajangan, Bantul. This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty in Ingkung Jawa Waroeng Ndesso and to find out what are the most dominant factors that influence customer loyalty.

This research is a kind of quantitative descriptive research. The number of samples used was 100 respondents using incidental sampling techniques. The technique of collecting data uses observation, questionnaires, and documentation. The variables used are service quality with physical evidence indicators, reliability, assurance, and attention. Data analysis using multiple linear tests. Parsiak test (t), simulant test (f), and the Determination (R) coefficient test.

The results of the analysis of this study found that the F test results showed that there was a significance value of 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). This value can prove the hypothesis is accepted, which means that "There is a Physical Form Effect (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Guarantee (X4), Attention (X5) simultaneously to Customer Loyalty (Y) Ingkung Jawa Waroeng Ndesso .

Based on multiple linear regression analysis shows the magnitude of the coefficient of determination ( $R^2$  square) = 0.682, meaning that the independent variables jointly influence the non-independent variables by 68.2%, the remaining 31.8% is influenced by other variables not included in this research model.

The value of t count has a physical form of 0.270 greater than the value of other variables, with this it can be concluded that the physical form variable is the most dominant variable affecting the variable customer loyalty.

Keywords: service quality, , loyalty.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah makan sebagai amenitas wisata merupakan suatu usaha yang bergerak dalam bidang jasa boga yang saat ini sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat, adapun restoran tidak hanya sebatas sebagai sarana dan prasarana bagi wisatawan untuk mengkonsumsi makanan dan minuman, namun juga sebagai atraksi wisata demikian halnya dengan rumah makan yang terdapat di pajangan Bantul yaitu Rumah Makan Inkung Jawa Warung Ndeso.

Inkung Jawa Warung Ndeso merupakan pelopor rumah makan yang menyajikan menu spesial ayam ingkung. Rumah makan ini beralamat di Desa Karangber, Guwosari, Pajangan, Bantul, seiring berjalannya waktu para masyarakat sekitar mulai membuka usaha sejenis dengan menyajikan menu yang sama yaitu ingkung ayam, hal ini justru membuat keberadaan Inkung Jawa Warung Ndeso menghadapi beberapa pesaing. Dengan demikian perlu adanya upaya dan strategi dalam mempertahankan para pengunjung agar tidak beralih ke pesaing. Salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pemberian kualitas pelayanan kepada pelanggan Rumah Makan Inkung Jawa Waroeng Ndeso merupakan suatu upaya pengelola dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggan, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba Rumah Makan Inkung Jawa Waroeng Ndeso



sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Menurut Kotler (2006: 57) loyalitas pelanggan adalah kesetiaan terhadap pembelian produk, ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan, dan mereferensikan secara total esistensi perusahaan. Loyalitas ini dapat memberikan efek positif bagi rumah makan jika pelanggan yang telah puas akan produk atau jasa maka pelanggan akan merekomendasikan rumah makan tersebut kepada kerabat, saudara, dan teman di lingkungan mereka ataupun di lingkungan lain.

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan Ingkung Jawa Waroeng nDeso sudah baik namun belum menciptakan konsumen yang loyal berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH MAKAN INKGUNG JAWA WAROENG NDESSO”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Ingkung Jawa Waroeng Ndeso?
2. Faktor apakah yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Ingkung Jawa Waroeng Ndeso?

## **C. Batasan Masalah**

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak terlalu luas maka penulis membatasi penelitian hanya pada masalah kualitas pelayan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Ingkung Jawa Waroeng Ndeso.

## **D. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan maka tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan terhadap loyalitas pelanggan di rumah makan.
2. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi loyalitas

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain

### 1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan untuk mempertahankan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

### 2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan untuk penelitian yang lebih lanjut khususnya yang berhubungan dengan penulisan ini.

### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan, sekaligus dapat memberikan gambaran yang nyata, khususnya mengenai objek yang diteliti.