

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI AYAM GORENG BU HARTIN RESTO &
MUSIC**



Oleh :

DIMAS RANDIKA

NOMOR MAHASISWA : 317100996

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

2021

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI AYAM GORENG BU HARTIN RESTO &
MUSIC**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh :

DIMAS RANDIKA

NOMOR MAHASISWA : 317100996

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI AYAM GORENG BU HARTIN RESTO & MUSIC



Oleh

Dimas Randika

Nomor Mahasiswa : 317100999

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M.

NIDN : 0523026601

Pembimbing II

Yudi Setiaji, S.II, M.M.

NIDN : 0508066401

Mengetahui

Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan

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

NIDN : 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI AYAM GORENG BU HARTIN RESTO & MUSIC**

SKRIPSI

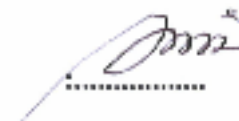



TIM PENGUJI


Penguji Utama : Dra. Nuharani E.K, M.Pd
NIDN : 0530046603

Penguji I : Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN : 0523026601

Penguji II : Yudi Setiaji, S.H, M.M
NIDN : 0508066401


.....


.....


.....

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prhatno, M.M
NIDN : 0526123901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Randika
NIM : 317100996
Program Studi : D.IV Pengelolaan Perhotelan
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 16 Desember 2021


Peneliti

MOTTO

“Pada waktunya, dunia hanya perlu tahu kalau kita hebat, kebahagiaan tidak membutuhkan penilaian orang lain.”

Fiersa Besari

“Mahkota seseorang adalah adalah akalnya. Derajat seseorang adalah agamanya. Sedangkan kehormatan seseorang adalah budi pekertinya.”

Umar Bin Khattab

“The best way to find yourself is to lose yourself in the service of others.”

Mahatma Gandhi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagaimana mestinya. Rasa bangga, bahagia, dan ucapan terimakasih peneliti curahkan kepada orang-orang tersayang atas doa dan dukungannya. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, saya persembahkan penelitian ini kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
2. Kepada Ibu Tri Sudarwati, Bapak Sujoko, Kakak Bagus Anomwulan, yang tidak pernah bosan dan berhenti dalam memanjatkan doa, memberikan dorongan yang membuat peneliti kuat dan bersemangat dalam menjalani semua tantangan dan hambatan.
3. Kepada Dosen Pembimbing I, Yang Terhormat Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M, Dosen Pembimbing II, Yang Terhormat Bapak Yudi Setiaji, SH, M.M yang telah berbaik hati membimbing peneliti dan selalu memberi masukan yang berguna dalam penelitian ini.
4. Kepada seluruh bapak dan ibu dosen, serta staff kampus yang telah membantu peneliti selama menempuh pendidikan di kampus STP AMPTA Yogyakarta

5. Kepada penghuni “Kos Ceria”, Ignasius Alfonso R, Faisal Mustofa, Naufal Adhitya D., Muhammad Rizky D, Ardianto Saputra, Andhika Ariwani, Hendi Wijiyatno, dan Rahmat Bayu S, terima kasih atas pengalaman selama 4 tahun dan pandangan baru tentang kehidupan. Semoga hubungan ini terjalin sampai kapanpun.
6. Kepada Chusnul Pratiwi yang selalu memberi semangat serta mendukung setiap langkah peneliti.
7. Kepada teman teman Himpunan Mahasiswa Jurusan Perhotelan (HMJP) atas dukungan dan pembelajaran yang baik dalam dinamika organisasi kampus.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagaimana mestinya. Penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music.” ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan membawa pandangan baru, pengetahuan baru, dan sebagai referensi mengenai kualitas pelayanan. Atas selesainya penelitian ini tidak lupa peneliti mengucapkan terimakasih kepada

1. Drs. Budi Hermawan, M.M, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi ini.
2. Yudi Setiaji, SH, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan baik dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dra. Nuharani EK, M,Pd selaku dosen penguji utama yang telah memberikan masukan kepada peneliti untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Hermawan Prasetyanto, S.sos., S.ST., MM, selaku Kaprodi Pengelolaan Perhotelan yang memberikan kelancaran peneliti untuk menyelesaikan penelitian.

5. Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kelancaran peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Ibu Devina Rulyantany selaku pemilik Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music yang telah memberi izin tempat kepada peneliti untuk melakukan penelitian, sehingga bisa menyelesaikan penelitian ini.
7. Segenap responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan pendapatnya dalam penelitian ini

Yogyakarta, 16 Desember 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Dan Konsep Kualitas.....	6
2. Manajemen Kualitas	9
3. Pengertian Pelayanan.....	10
4. Kualitas Pelayanan	11
5. Pengertian Jasa	16
6. Kepuasan Konsumen	17
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Hipotesis.....	24

D. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	26
1. Jenis Penelitian	26
2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	26
B. Populasi Dan Sampel	26
1. Populasi	26
2. Sampel	27
C. Variabel Penelitian	27
D. Metode Pengumpulan Data	31
1. Data Primer.....	31
2. Data Sekunder	31
E. Uji Instrumen Penelitian	33
1. Uji Validitas.....	33
2. Uji Reliabilitas.....	34
F. Metode Analisis Data	34
1. Analisis Deskriptif.....	34
2. Analisis Kuantitatif.....	35
3. Uji F.....	36
4. Uji T.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	38
B. Karakteristik Responden	42
C. Uji Kelayakan Instrumen	44
D. Hasil Analisis Data.....	46
E. Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2 Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Uji Validitas Instrumen.....	44
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Instrumen	46
Tabel 4.5 Uji F	47
Tabel 4.6 Uji T	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Lembar Bimbingan

Lampiran 4 Identitas Responden

Lampiran 5 Jawaban Responden

Lampiran 6 Komentar Dan Saran Responden

Lampiran 7 Data Uji Validitas & Reliabilitas

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas

Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 11 Kuesioner

Lampiran 12 Dokumentasi

ABSTRAK

Usaha jasa kuliner di Indonesia terus berkembang. Hal ini dikarenakan permintaan masyarakat terus mengalami peningkatan. Perkembangan jasa kuliner diikuti dengan perbaikan dan peningkatan hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan konsumen salah satunya mengenai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa faktor yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Ayam Goreng Bu Hartin Resto and Music merupakan salah satu restoran ayam goreng yang terkenal di Kulon Progo, Yogyakarta. Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja pada kualitas pelayanan yang berpengaruh dengan kepuasan konsumen di Ayam Goreng Bu Hartin Resto and Music. Metode analisis data yang digunakan adalah pengujian Uji F dan Uji T dengan responden sebanyak 100 orang yang diberikan 27 butir pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Hasil dari penelitian menunjukkan, berdasarkan Uji F diketahui bahwa F hitung $>$ F tabel yaitu $65,904 > 2,31$ yang artinya Variabel Kualitas Pelayanan (X) secara simultan atau bersama-sama memberi pengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Uji T menunjukkan bahwa Variabel Bukti Fisik (X1), Variabel Keandalan (X2), dan Variabel Jaminan (X4) tidak memberikan pengaruh masing-masing terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) yaitu pada 0,562; 1,274; 0,244 $<$ 1,98552 serta probabilitas 0,576; 0,206; 0,808 $>$ 0,05. Diketahui bahwa Variabel Daya Tanggap (X3) dan Variabel Empati (X5) memberi pengaruh masing masing terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) yaitu pada 2,099; 3,874 $>$ 1,98552 dengan probabilitas sebesar 0,39 $>$ 0,05 dan 0,00 $<$ 0,05. Maka dari hasil kedua uji tersebut dapat disimpulkan secara statistic bahwa Variabel Daya Tanggap (X3) dan Variabel Empati (X5) merupakan faktor Kualitas Pelayanan yang berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The culinary service business in Indonesia continues to grow. This is because public demand continues to increase. The development of culinary services is followed by improvements and enhancements in matters relating to customer satisfaction, one of which is the quality of service. Service quality consists of several factors, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Bu Hartin's Fried Chicken Resto and Music is one of the famous fried chicken restaurants in Kulon Progo, Yogyakarta. This study aims to determine what factors affect service quality with customer satisfaction at Bu Hartin's Fried Chicken Resto and Music. The data analysis method used is the F-Test and T-Test with 100 respondents who were given 27 questions related to service quality.

The results of the study show, based on the F test, it is known that the F count > F table is $65.904 > 2.31$, which means that the Service Quality Variable (X) simultaneously or jointly influences the Customer Satisfaction Variable (Y). The T test shows that the Physical Evidence Variable (X1), Reliability Variable (X2), and Assurance Variable (X4) do not have any influence on the Consumer Satisfaction Variable (Y) at $0.562; 1,274; 0.244 < 1.98552$ and probability $0.576; 0.206; 0.808 > 0.05$. It is known that the Responsiveness Variable (X3) and Empathy Variable (X5) each have an influence on the Consumer Satisfaction Variable (Y), namely at $2.099; 3.874 > 1.98552$ with a probability of $0.39 > 0.05$ and $0.00 < 0.05$. So from the results of the two tests, it can be concluded statistically that the Responsiveness Variable (X3) and Empathy Variable (X5) are service quality factors that affect consumer satisfaction at Bu Hartin Resto & Music Fried Chicken.

Keywords : Service Quality, Consumer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Beberapa tahun belakangan ini Indonesia sedang mengalami peningkatan di bidang jasa kuliner. Usaha di bidang kuliner ini merupakan suatu prospek yang cukup bagus, melihat kondisi Indonesia yang pada saat ini memiliki jumlah penduduk yang padat. Usaha kuliner mengalami perkembangan yang positif, Pasarnya yang luas mulai merambah pada masyarakat kelas menengah, ke bawah hingga kelas atas. Berkembangnya usaha kuliner sering dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, dimana masyarakat disibukan dengan pekerjaannya di luar rumah sehingga lebih memilih sesuatu yang bersifat praktis dan instan untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Dilihat dari perilaku masyarakat yang semakin berkembang inilah yang menyebabkan usaha yang bergerak di bidang kuliner terbilang sangat menjanjikan.

Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music adalah salah satu restoran yang berdiri di tengah menjamurnya bisnis restoran di Daerah Istimewa Yogyakarta. Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music merupakan restoran yang menyajikan menu makanan dengan menu olahan ayam seperti ayam goreng, ayam kremes, ayam bakar dan berbagai menu masakan jawa diantaranya brongkos, urap, pecel, olahan menu kangkung yang disiapkan oleh pengelola rumah makan.

Banyaknya rumah makan di Kulon Progo yang menyajikan produk makanan berupa ayam goreng, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pemilik Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music sebagai *market leader* rumah makan ayam goreng adalah mempertahankan konsumen dan meningkatkan jumlah konsumennya. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi persaingan dengan rumah makan lain yang sama-sama menyediakan produk makanan dengan menu yang sama adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini memiliki nilai yang besar dalam membawa konsumen menuju ke tingkat kepuasan, sehingga kepuasan tersebut akan memberikan dampak positif bagi Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music. Kualitas pelayanan ini memiliki banyak dimensi, diantaranya adalah bukti fisik, kehandalan pelayanan, kesigapan pelayanan, kemudahan, komunikasi, kesopansantunan dan pemahaman kebutuhan.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan, maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi, maka konsumen akan merasa puas. Namun, jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas. Kenyataannya kualitas merupakan hal yang seharusnya untuk semua ukuran perusahaan dan untuk tujuan

mengembangkan praktek kualitas serta menunjukkan ke konsumen bahwa mereka mampu menemukan harapan akan kualitas yang semakin tinggi.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Supranto, 2011:233). Saat ini banyak usaha yang sudah berkembang, hal ini disebabkan dengan adanya ide kreatif dan inovatif. Dengan ide tersebut konsep pemasaran pun turut berkembang. Kegiatan pemasaran sekarang sudah mulai difokuskan pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen juga sangat ditentukan pula oleh baik tidaknya sebuah layanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkannya.

Fandi Tjiptono dan Gregorius chandra (2012:74) Menyimpulkan kualitas layanan adalah mencerminkan semua dimensi penawaran yang menghasilkan manfaat (*benefit*) bagi pelanggannya. Oleh karena itu, hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa.

Penelitian ini dianggap menarik karena dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat diketahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music. Sehingga penulis mengambil penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AYAM GORENG BU HARTIN RESTO & MUSIC”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : “Faktor-faktor kualitas pelayanan apakah yang mempengaruhi kepuasan konsumen?”.

C. Batasan Masalah

Karena luasnya permasalahan, keterbatasan waktu, biaya dan lain-lain, dalam hal ini peneliti membatasi masalah pada analisis kualitas pelayanan yang meliputi dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen yang tercermin melalui minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, kesesuaian harapan, dan keputusan pembelian produk lain di Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music.

2. Mengetahui dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain:

1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan untuk perbandingan teori dan praktek tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi peneliti di masa yang akan datang.

2. Bagi STP Ampta

Sebagai pedoman dan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya khususnya di bidang pengetahuan makanan dan minuman.

3. Bagi Ayam Goreng Bu Hartin Resto & Music

Sebagai pedoman dan dapat digunakan sebagai referensi untuk Meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan keunggulan dan dapat bersaing dengan restoran yang lainnya.