

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BEBEK
GORENG PAK KOES GUNUNGKIDUL**



Disusun Oleh:

AHMAD HASANI

315100791

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BEBEK
GORENG PAK KOES GUNUNGGIDUL**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan D-IV**

Disusun Oleh :

AHMAD HASANI

315100791

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BEBEK
GORENG PAK KOES GUNUNGKIDUL**

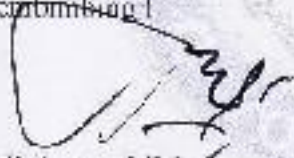
Oleh :

AHMAD HASANI


315100791

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



Drs.Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

Pembimbing II


Hermawan Prasetyanto, S.St. MM
NIDN. 0516057102

Mengetahui

Kepa Jurusan


Hermawan Prasetyanto, S.St. MM.
NIDN. 051605710

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BEBEK GORENG PAK KOES
CUNUNG KIDUL.**

Oleh :

AHMAD HASANI

315100791

Telah Dipertunjukkan Didapan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal : 25 April 2022

TIM PENGUJI;
PENGUJI UTAMA

: Dra. Enny Mulyantari, M.M.
NIDN. 0026046101

PEMBIMBING UTAMA

: Drs. Prihanto, M.M.
NIDN. 0526125901

PEMBIMBING PENDAMPING

: Hermawan Prasetyanto, S.Sos. S.ST. M.M.
NIDN. 0516057102



Mengetahui.

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



Drs. Prihanto, M.M

NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Hasani
NIM : 315100791
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya saya berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran dari saya. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, April 2022



Ahmad Hasani

HALAMAN MOTTO

Tell your heart that the fear of suffering is worse than the suffering itself. And that no heart has ever suffered when it goes in search of its dreams, because every second of the search is a second's encounter with God and with eternity

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT. Karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini yang dipersembahkan untuk :

1. Hanya karya ini yang bisa saya persembahkan untuk saat ini sebagai hadiah terindah buah kerja keras kedua orang tua Ayah dan Ibu dalam mendidik ananda. Terima kasih Ayah Subari dan Ibu Sudarmi atas dukungan dan doanya sehingga bisa menyelesaikan tanggung jawab saya.
2. Terimakasih Kakakku Rendra Kurniawan dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan semangat dan dukungan doanya.
3. Terimakasih juga untuk pacar saya Martha Caesarizkha Dewi yang telah memberikan motivasi semangat dan support, memberikan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih teman-teman kampus Muh Jordan, Much Thareq Kartiko, Agung Setiawan, Titus Edo, Aga Prabowo, Jatayu Rendra, Karina Ayu, yang selalu memberikan dukungan.
5. Teman-temanku Pito, Syahrul, Irfan, Himawan, Zidha, Adin, Rakha, Candra, Tito, Belvi, Nana, Sintikhe yang selalu memberikan semangat, dan bantuannya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkah, rahmat, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat waktunya.

Skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BEBEK GORENG PAK KOES GUNUNGKIDUL”** ini disusun untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program Diploma IV serta mencapai gelar Sarjana di STP AMPTA Yogyakarta.

Saya menyadari tanpa bantuan, kerja keras dan Ridho Allah SWT penulisan skripsi ini mungkin tidak dapat terselesaikan. Dengan ini saya ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini. Secara khusus saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. Prihatno, M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah dengan sabar membimbing, membantu dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Hermawan Prasetyanto, S.Sos. S.ST. M.M selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah dengan sabar membimbing, membantu dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku Dosen Penguji yang telah dengan sabar membimbing, dan memberikan pengarahan dalam sidang skripsi ini.
4. Bapak Koesnanto selaku Pemilik Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul yang sudah memperbolehkan saya untuk melakukan penelitian.

5. Seluruh Karyawan di Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya. Atas segala bantuan dan kebaikan dari semua pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, April 2022



Ahmad Hasani

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	x
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
B. Kerangka Pikir	16
D. Penelitian Terdahulu	16
E. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	20
D. Variabel dan Indikator.....	21
E. Metode Pengumpulan Data	25
F. Metode Analisis Data.....	26
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul	30

B. Deskripsi Data.....	31
C. Analisis Data.....	34
D. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	48
B. Keterbatasan Penelitian.....	49
C. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BEBEK GORENG PAK KOES GUNUNGGIDUL

**AHMAD HASANI
315100791**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul.

Penelitian ini menggunakan riset kuantitatif yaitu penyebaran kuesioner untuk mengetahui pendapat pelanggan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 76 orang, dengan metode pengambilan sampel secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian diketahui bahwa : (1) Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, dari hasil pengujian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kualitas pelanggan sebesar 60,8% sedangkan sisanya 39,2% dipengaruhi oleh variabel lain. (2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa, jika variabel lain nilainya tetap dan variabel pengetahuan terhadap pelayanan naik 1 satuan maka kualitas pelayanan menurun 0,045 (3) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Diketahui dari hasil koefisien regresi variabel pengetahuan terhadap produk sebesar 0,924 sehingga kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan maupun kepuasan pelanggan itu sendiri. Seiring makin banyaknya aktivitas diluar rumah yang sangat bervariasi oleh manusia, maka kesempatan orang yang bersifat cepat, praktis dan nyaman semakin tinggi. Menurut Sumarwan (2002:337), jumlah penduduk yang sangat besar membawa dampak penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Salah satu dampak penting adalah pemenuhan kebutuhan pangan yang sangat banyak untuk memenuhi konsumsi penduduk. Hal ini membawa dampak positif bagi para pengusaha untuk melihat peluang bisnis dan mempengaruhi pelanggan Indonesia yang bersifat konsumtif.

Seiring semakin konsumtif dan bervariasi perilaku pelanggan di Indonesia dan di dukung dengan jumlah penduduk yang besar maka tidak sedikit para pengusaha tertarik menjalankan bisnis kuliner atau usaha di bidang makanan dan minuman. Perkembangan dunia usaha saat ini semakin hari semakin berkembang. Setiap perusahaan dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi. Persaingan dimana perusahaan mengedepankan keunggulan masing-masing dan berusaha untuk memuaskan pelanggan, salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner.

Gunungkidul adalah salah satu Kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta. Gunungkidul sering menjadi tempat persinggahan bagi para

wisatawan yang sedang berlibur ke sejumlah destinasi wisata yang cukup populer seperti Pantai Selatan Gunungkidul, Goa Pindul, Gunungkidul juga mempunyai sajian wisata kuliner yang nikmat dan lezat seperti Lesehan Nasi Merah Pari Gogo, Omah Kampoeng Resto dan sebagainya.

Dari sekian banyak rumah makan yang ada di Gunungkidul, salah satunya yang menarik adalah Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul, yang berada di Jl. Karangmojo-Semin, Jlantir II, Gedangrejo, Karangmojo, Gunungkidul. Rumah makan ini didirikan oleh Pak Koesnanto pada tahun 2017. Rumah makan ini menyediakan berbagai macam jenis menu makanan mulai dari olahan bebek, ayam kampung atau ayam potong dan ikan. Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul ini juga menyediakan berbagai jenis minuman dingin maupun panas yang bisa dinikmati oleh konsumen. Berkembangnya Rumah makan ini tentu tidak terlepas dari bentuk produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Bentuk produk dan pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen yang akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul.

Sekian banyak pilihan rumah makan yang ada, banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih rumah makan tertentu. Pihak manajemen rumah makan berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas produknya maupun jasa pelayanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Jika hal tersebut diabaikan,

maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen terhadap kualitas produk serta pelayanan yang ada di rumah makan, oleh karena itu berhasil tidaknya rumah makan dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya tergantung pada kualitas produk yang terbaik dan pelayanan yang terbaik pula.

Untuk mempertahankan agar pangsa pasar rumah makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul tetap stabil dan terus meningkat, pihak pengelola rumah makan harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini. Pengelola harus mulai berpikir seperti konsumen, agar dapat mengetahui apa kebutuhan konsumen, sehingga konsumen akan terpuaskan oleh produknya.

Dari latar belakang masalah ini penulis akan mengkaji lebih dalam tentang pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BEBEK GORENG PAK KOES GUNUNGKIDUL”**.

B. Rumusan Masalah

Pengusaha penting untuk mengetahui puas atau tidaknya pelanggan yang telah mengunjungi Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes. Seberapa besar kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dapat menciptakan rasa puas atau tidak oleh pelanggan Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul. Menguji kualitas layanan dan kualitas produk yang berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul?

C. Batasan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh data yang sesungguhnya, sehingga permasalahan yang diteliti dapat diselesaikan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Bebek Goreng Pak Koes Gunungkidul.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Makan

Dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Untuk STP AMPTA YOGYAKARTA

Penulis harapkan agar skripsi ini dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh STP AMPTA YOGYAKARTA pada umumnya dan pada jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan.

3. Untuk Penulis

Sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma IV, Pengelolaan Hotel, STP AMPTA Yogyakarta dan juga diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya dalam bidang jasa pelayanan di bidang kuliner dan juga sebagai pelatihan dalam menerapkan serta mengaplikasikan ilmu akademis di dunia kerja.