

**ANALISIS FASILITAS DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Joglo, Blitar)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi sebagai syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun Oleh :

Nama : Noor Aldhila

NIM : 16221015

Pembimbing : Dr.Sandi Eka Suprajang, SE., MM., MOS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : **Noor Aldhita**

NIM : 16221015

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

***ANALISIS FASILITAS DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (Studi Kasus pada Rumah Makan Joglo Kuningan)***

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 14 Juni 2019 sampai dengan 11 Desember 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 11 Desember 2019

Pembimbing,



Dr. Sandi Eka Suprajang, SE.,MM.,MOS

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Noor Adhila**

NIM : 16221015

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

ANALISIS FASILITAS DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Rumah Makan Joglo Kuningan)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia membertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Blitar, 11 Desember 2019

Penulis,

Noor Adhila

MATERAI
TERAPIL
6000
Adhila



Rumah Makan Joglo
Jl. Mahuku No. 59
Kel. Kuningan Kidul, Kanigoro
Kab. Blitar

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Laili Nur Hidayah

Jabatan : General Manager

Alamat : Jalan Mahuku No.59 Kuningan, Kanigoro, Blitar.

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Neor Aldhila

NIM : 1622105

Jurusan : Manajemen (STIE Kesuma Negara Kota Blitar)

Alamat : Ds. Kaadangan Rt. 01 rw. 03 Kec. Srengat Kab Blitar

Nama tersebut benar-benar telah melaksanakan penelitian di Rumah Makan Joglo selama 3 bulan, terhitung mulai 12 Mei 2019 sampai dengan 12 Agustus 2019 guna mengambil data yang berkaitan dengan judul skripsi "ANALISIS FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP KEPUJASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Rumah Makan Joglo, Blitar)"

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Blitar, 11 Agustus 2019

Laili Nur Hidayah
(General Manager)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

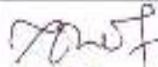


*ANALISIS FASILITAS DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN JOGLO KUNINGAN)*

Yang disusun oleh :

Nama : Noor Aldhila
NIM : 16221015
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 6 Februari 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM	Penguji I	
2.	Dr. Sandi Eka Supriatung, SE, MM	Penguji II	
3.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 10 Agustus 2020

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji,



(Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

ABSTRAKSI

ANALISIS FASILITAS DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Rumah Makan Joglo, Blitar)

Noor Aldhila – 16221015

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Banyaknya bisnis di bidang makanan di wilayah Blitar sangat mengundang antusiasme konsumen dalam melakukan penilaian baik itu sarana prasarana, tampilan, dan lain-lain. Maka dari itu, banyaknya pembisnis harus bersaing ketat dalam membuat para konsumen merasa puas akan produk yang mereka tawarkan dan produk mereka adalah yang terbaik serta layak untuk dipasarkan dan konsumsi konsumen. Hal ini juga yang dilakukan oleh Rumah Makan Joglo Kabupaten Blitar, selalu mengupayakan untuk memberikan Fasilitas dan Kualitas Produk yang terbaik kepada para konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen. 2) Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. 3) Menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dari semua pengunjung Rumah Makan Joglo, Jalan Maluku No.59 Kuningan, Kanigoro, Blitar. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner tentang fasilitas, promosi dan kepuasan konsumen kepada 100 responden. Analisis data menggunakan Uji Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan 1) Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, 2) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, 3) Fasilitas dan Kualitas Produk bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dari semua pengunjung Rumah Makan Joglo.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul : Analisis Fasilitas dan Kualitas Produk yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Joglo Jalan Maluku Nomor 59 Kuningan Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. Adapun maksud dari penyusunan proposal ini adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM.,CA Selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Bpk. Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM, Selaku Ketua Jurusan Manajemen STIEKEN Blitar.
3. Bpk. Dr.Sandi Eka Suprajang, SE.,MM.,MOS, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bpk. Dan ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar.
5. Bpk. Angga Aditya selaku pimpinan dari Rumah Makan Joglo yang telah memberikan tempat dan ijin dalam penelitian ini.

6. Kepada Ibu tercinta, terimakasih untuk seluruh doa, *support*, nasihat dan cinta kasih sehingga skripsi ini dapat terwujud.
7. Terimakasih untuk sahabatku Laila Nur Hidayah untuk segala dukungan baik itu moral dan materil untuk terselesaikannya skripsi ini.
8. Terimakasih untuk sahabat-sahabat pejuang 1801 yang selalu menjadi alarm untuk berjuang tanpa mengenal lelah dan waktu untuk terselesaikannya skripsi ini.
9. Terimakasih untuk seluruh sahabat yang telah berjuang bersama untuk mengerjakan skripsi bersama.
10. Terimakasih untuk Mbak Sholikhah dan Pak Nuri yang sudah memberikan ijin libur kerja selama proses pembuatan skripsi.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis maupun para pembaca. Penulis juga membuka diri untuk menerima semua kritik dan saran yang membangun yang berkaitan dengan skripsi ini, guna menjadi referensi penulis untuk penelitian selanjutnya.

Bitar, 11 Desember 2019

Penulis,



Noor Akhila

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Surat Keterangan.....	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Grafik	xii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
II. LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	9
B. Manajemen Pemasaran.....	21
C. Jasa	24
D. Fasilitas.....	28
E. Kualitas Produk	30
F. Kepuasan Konsumen.....	38
G. Hubungan Antara Variabel.....	45
H. Hipotesis.....	46
III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	47
B. Jenis Penelitian.....	47
C. Definisi Operasional Variabel	47
D. Populasi dan Sampel	51
E. Metode Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisa Data.....	54
IV. METODE PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	60
B. Analisis Data	63
C. Pembahasan.....	85
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
Daftar Pustaka	93
Lampiran	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Omset Rumah Makan Joglo 2019	6
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Umur	64
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	67
Tabel 4.5 Faslitas	68
Tabel 4.6 Kualitas Produk	71
Tabel 4.7 Kepuasan Konsumen.....	74
Tabel 4.8 Reliability Statistics	76
Tabel 4.9 Item-Total Statistics	77
Tabel 4.10 r tabel.....	77
Tabel 4.11 One-Simple Kolmogorov-Smirnov Test.....	78
Tabel 4.12 Uji multikolinieritas	80
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
Tabel 4.14 Uji t	82
Tabel 4.15 Uji f.....	83
Tabel 4.16 Uji Determinasi R ²	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Joglo	61
Gambar 4.2 Uji Heterokedatisitas	79

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Omset Rumah Makan Joglo	7
---	---