

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BU PIPIT**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Sarjana Manajemen (S.M.)



Disusun Oleh :

Nama : Eko Dwi Prasetyo
NIM : 20211035
Pembimbing : Shara Merry Palupi SE.,MM

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR**

2024

Moto

"Kerja keras dan kesungguhan membentuk jalan
menuju kemenangan."

- Colin Powell -

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

N a m a : Eko Dwi Parsetyo
NIM : 20211035
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Malam
Judul Skripsi :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BU PIPIT (Rumah Makan Bu Pipit yang berada di Jl. Ir. Soekarno No. 46, Kelurahan Sentul, Kecamatan Kepanjen Kidul, Kota Blitar) Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 25 Agustus 2024 sampai dengan 30 September 2024 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 di atas.

Blitar, 30 September 2024

Pembimbing,

Shara Merry Palupi SE.,MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Eko Dwi Prasetyo

NIM : 20211035

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Malam

Judul Skripsi :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BU PIPIT (Rumah Makan Bu Pipit
yang berada di Jl. Ir. Soekarno No. 46, Kelurahan Sentul, Kecamatan
Kepanjen Kidul, Kota Blitar)** 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 mempertanggungjawabkan 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, 30 September 2024

Penulis,

Materai Rp.10.000

Eko Dwi Prasetyo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

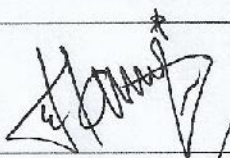
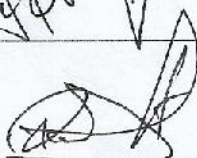
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BU PIPIT

Yang disusun oleh :

Nama : **Eko Dwi Prasetyo**
NIM : **20211035**
Jurusan : **Manajemen**
Program Studi : **Manajemen**

Telah diuji pada tanggal **14 Oktober 2024**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sandi Eka Suprajang, SE, MM	Penguji I	
2.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.	Penguji II	
3.	Shara Merry Palupi, SE, MM.	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal **18 Oktober 2024**

Mengetahui,

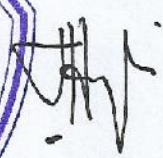
Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.)



Ketua Dewan Penguji,



(Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM.)

ABSTRAKSI

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Rumah Makan Bu Pipit

**Oleh
Eko Dwi Prasetyo**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Bu Pipit, Blitar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan kausal, melibatkan 80 responden yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,568. Kesimpulannya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini tercermin dari hasil uji validitas dan reliabilitas yang menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel untuk mengukur variabel penelitian. Selain itu, uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), yang berarti hipotesis penelitian diterima. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi besar dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan nilai $X = 0,568$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Salah satu tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk mencapai kelulusan dan meraih gelar sarjana (S-1) STIE Kesuma Negara Blitar. Penulis mengucapkan beribu-ribu terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, SE.,MM selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Ibu Dr. Sulistya Dewi Wahyuningsih, SE.,MSA selaku Wakil Ketua Bidang Akademik dan Riset STIE Kesuma Negara Blitar.
3. Bapak Dr. Sandi Eka Suprajang, SE.,MM selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan dan Alumni STIE Kesuma Negara Blitar.
4. Bapak Dr. Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM, , selaku Wakil Ketua Bidang Sumber Daya, Humas dan Kerjasama.
5. Ibu Pipit, selaku pemilik Rumah Makan
6. Shara Merry Palupi SE.,MM selaku Dosen Pembimbing.
7. Rekan-rekan yang ikut membantu berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua Saya yang selalu menjadi motivasi saya untuk meneruskan pendidikan, khususnya Alm. Ayah saya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan yang masih harus diperbaiki, sehingga untuk itu saran yang bersifat konstruktif

sangat diharapkan. Akhir kata, semoga Laporan Pelaksanaan Program Magang ini semakin memperkaya khasanah ilmu pengetahuan bagi kalangan akademisi dan menambah wawasan baru bagi kalangan praktisi serta tentunya bermanfaat bagi kita semua.

Blitar, 30 September 2024

Eko Dwi Prasetyo

DAFTAR ISI

MOTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Kualitas pelayanan.....	10
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	15
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Rancangan Penelitian	18

B. Variabel Penelitian.....	18
C. Definisi Operasional Variabel.....	19
D. Instrumen Penelitian.....	21
E. Populasi dan Sampel.....	22
F. Metode Pengumpulan Data	23
G. Teknik Analisis Data	25
H. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil Penelitian	28
1. Hasil Analisis Deskriptif.....	30
2. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	32
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan Di Kota Blitar 2020- 2023	4
Tabel 1.2 Daftar Menu	7
Tabel 4.1 Karakteristik Responden dan Jumlah Sampel	31
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	33
Tabel 4.3 Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Bu Pipit (Y)	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.7 Hasil Uji T	37
Tabel 4. 8 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Bu Pipit.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisoner	45
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	46
Lampiran 3 Hasil Uji T	47
Lampiran 4 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	47