

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RM LESEHAN AFIFAH  
REJOMULYO KOTA MADIUN**



OLEH:  
MUHAMMAD AFFAN OCTAVIANDI  
51415042

**PSDKU MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
2021**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RM LESEHAN AFIFAH  
REJOMULYO KOTA MADIUN

SKRIPSI

Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Jurusan Manajemen

OLEH:  
MUHAMMAD AFFAN OCTAVIANDI  
51415042

PSDKU MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
2021

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RM LESEHAN AFIFAH  
REJOMULYO KOTA MADIUN

Oleh:  
MUHAMMAD AFFAN OCTAVIANDI

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Vivi Ariyani S.E., M.Sc.  
NIDN. 0717108701

Tanggal: 19 November 2020

HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi yang ditulis oleh: Muhammad Affan Octaviandi NIM. 51415042**

Telah diuji pada tanggal 25 Maret 2021 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji,



Veronika Agustini, SM., S.E., M.Si.  
NIDN. 07170872

Mengetahui,

Dekan,  
Fakultas Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
Kampus Kota Madiun

Ketua Program Studi,  
Fakultas Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
Kampus Kota Madiun



Dr. Lita Wiciris Lasdi, MM., Ak., CA. CPA.  
NIDN. 0713097203



Dia Dyah Kurniawati, M.Si.  
NIDN. 0713126601

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Affan Octaviandi

NIM : 51415042

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 25 Maret 2021

Yang menyatakan,

A 10,000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number 'EF816AJX153456175' is visible at the bottom.

Muhammad Affan Octaviandi

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, kemudahan dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan informasi bagi banyak pihak. Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak memperoleh dukungan dan bantuan serta saran-saran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, keselamatan, dan kesehatan baik jasmani dan rohani.
2. Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi panutan kami.
3. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dengan teliti, arahan serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun, khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan nasehat dan ilmunya kepada peneliti.
5. Pelanggan RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan bersangkutan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	3
1.4    Manfaat Penelitian .....	3
1.5    Sistematika Penulisan Skripsi .....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1    Landasan Teori.....	5
1.    Kualitas Pelayanan.....	5
2.    Kualitas Produk .....	6
3.    Kepuasan Pelanggan .....	8
2.2    Hubungan Antar Variabel .....	10
2.3    Pengembangan Hipotesis .....	12
2.4    Model Penelitian/Rerangka Konseptual.....	12
BAB III .....	14
METODE PENELITIAN.....	14
3.1    Desain Penelitian .....	14

3.2	Identifikasi Penelitian, Definisi Operasional Variabel, dan Pengukuran Variabel .....	14
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	16
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	17
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan .....	17
3.6	Teknik Analisis .....	19
BAB IV .....		23
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		23
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	23
4.2	Deskripsi Data.....	24
4.3	Hasil Analisis Data.....	25
4.4	Pengujian Hipotesis.....	36
4.5	Pembahasan.....	37
BAB V .....		40
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....		40
5.1	Simpulan .....	40
5.2	Keterbatasan.....	41
5.3	Saran .....	41
DAFTAR PUSTAKA .....		42
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel .....	15
Tabel 3.2 Skala Likert .....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel 4.3 Rentang Skala.....	25
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk.....	27
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 4.7 Uji Validitas.....	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	33
Tabel 4.10 Hasil Regresi Linear Berganda.....	35
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	13
Gambar 3.1 Kurva t tabel.....	22
Gambar 4.1 Grafik Normal Plot.....	33
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	34
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan (X1).....	36
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan (X2).....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner dan Surat Penelitian

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Jawaban Pertanyaan Variabel

Lampiran 4 Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Uji Kualitas Data (Validitas dan Reliabilitas)

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinasi

Lampiran 8 Daftar Tabel r dan t

## **ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan RM Lesehan Afifah Rejomulyo Madiun. Populasi pada penelitian ini adalah 100 pelanggan RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun. Pengumpulan data responden menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda yang diolah menggunakan program SPSS 23. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pemilik rumah makan selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan ke pelanggan dan menjaga kualitas produk makanan dan minuman yang disediakan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan.