

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTORAN SERBA PENYET
SPECIAL SAMBAL NGAWI**



Disusun Oleh :

**DANIEL CHRISTOVELL YUDHA PRATAMA
51418010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
SERBA PENYET SPESIAL SAMBAL NGAWI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen (Kampus Kota Madiun)

OLEH :

DANIEL CHRISTOVELL YUDHA PRATAMA

51418010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
SERBA PENYET SPESIAL SAMBAL NGAWI**

Oleh:
DANIEL CHRISTOVELL YUDHA PRATAMA
51418010

Telah Disetujui dan Diterima Dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

NIDN. 0713126601

Tanggal : 10 Juni 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Daniel Christovell Yudha Pratama NRP 51418010

Telah diuji pada tanggal 17 Juni 2022 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Veronika Agustini Srimulyani, S.E., M.Si.

NIDN. 0717087201

Mengetahui,

Dekan,



D. Ludovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA

NIDN. 0713097203

Ketua Program Studi,



Dr. Dyan Kurniawati, M.Si.

NIDN. 0713126601

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

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

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Daniel Christovell Yudha Pratama

NIM : 51418010

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Serba Penyet Spesial Sambal Ngawi.

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

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

Madiun, 10 Juni 2022



The image shows a handwritten signature in black ink over a red and white 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. A QR code is visible on the stamp with the alphanumeric code '837FBAKX058641418' below it.

(Daniel Christovell Yudha. P)

KATA PENGANTAR

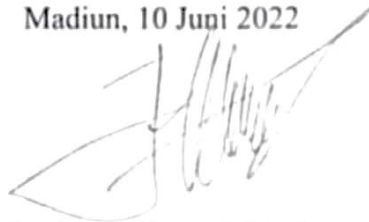
Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Serba Penyet Spesial Sambal Ngawi” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa doa serta dukungan dari berbagai. 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 banyak berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kehidupan, keselamatan, dan kesehatan baik jasmani dan rohani.
2. Ayahanda Triono Teguh Santoso, Ibu Krisnha Antukowati dan Adik Yohanes Christovell Bastian Putra atas doa dan support yang memotivasi saya untuk selalu berjuang serta bersemangat untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.
3. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku dosen pembimbing dan selaku Ketua Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU) Manajemen yang telah sabar, teliti, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, semangat, motivasi, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen PSDKU Manajemen, Fakultas Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.

5. Teman seperjuangan Akib Hadi, Septyoko, Andika, Louis Arin, Irene, Dian Rizky, Febe Mei, yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan memberikan supportselama penulisan penelitian ini.
6. Seluruh teman-teman kelas A angkatan 2018 dan yang telah mengisi hari-hari selama perkulihan.
7. Semua responden yang bersedia meluangkan waktu mengisi koesioner guna membantu proses penyelesaian skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa,motivasi, serta bantuan sehingga skripsi ini mampu selesai.

Madiun, 10 Juni 2022



Daniel Christovell Yudha Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Bauran Pemasaran Jasa	5

2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3 Kualitas Produk.....	9
2.1.4 Kepuasan Konsumen	10
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Pengembangan Hipotesis	13
2.3.1 Hubungan Antar Variabel	13
2.4 Model Penelitian	15
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Desain Penelitian.....	16
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	16
3.2.3 Pengukuran Variabel.....	17
3.3 Jenis Dan Sumber Data	18
3.4 Metode Pengumpulan Data	18
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan sampel.....	18
3.6 Teknik Analisis Data.....	19
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	19
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	20
3.6.3 Regresi Linier Berganda	21
3.6.4 Uji Hipotesis	21
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.2 Deskripsi Data	23
4.1.1 Deskripsi Responden.....	23

4.1.2 Deskripsi Variabel.....	26
4.3 Hasil Analisis Data.....	30
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	30
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	31
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda	33
4.3.4 Uji Hipotesis	34
4.4 Pembahasan.....	36
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Serba Penyet Spesial Sambal Ngawi	36
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan KonsumenRestoran Serba Penyet Spesial Sambal Ngawi	37
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Keterbatasan.....	39
5.3 Saran.....	39
5.3.1 Saran Praktis	39
5.3.2 Saran Akademis	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Pengunjung	2
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang.....	13
Tabel 4.1	Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	24
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	24
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	25
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	25
Tabel 4.6	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	26
Tabel 4.7	Rentang Skala	26
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	27
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	28
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan konsumen.....	29
Tabel 4.11	Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	30
Tabel 4.12	Rangkuman Hasil Uji Normalitas.....	31
Tabel 4.13	Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas.....	32
Tabel 4.14	Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	33
Tabel 4.15	Ringkasan Hasil Uji Regresi.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	15
Gambar 3.2 Kurva daerah penerimaan dan penolakan H_0	22
Gambar 4.1 Kurva Kepuasan Konsumen Uji t (X1-Y)	35
Gambar 4.2 Kurva Kepuasan Konsumen Uji t (X2-Y)	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Daftar Responden
- Lampiran 3 Data Variabel
- Lampiran 4 Analisa Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Kualitas Data
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Tabel t dan r

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
SERBA PENYET SPESIAL SAMBAL NGAWI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada restoran serba penyot spesial sambal ngawi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada restoran serba penyot spesial sambal ngawi.

Kata Kunci : Pelayanan, Produk dan Kepuasan Konsumen

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON
CONSUMER SATISFACTION IN THE RESTAURANT
ALL SPECIAL SHIP NGAWI SHIPMENT***

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and product quality on consumer satisfaction at a restaurant that is all-round special with sambal ngawi. The sample used in this study were 100 respondents with accidental sampling technique. Technical analysis of data using multiple linear regression technique. The results study indicate that partially the service quality and product quality variables have a significant and positive effect on consumer satisfaction at a restaurant that is all-round special with sambal ngawi.

Keywords: Service, Product and Customer Saticfaction