

SKRIPSI

SELVI AGUSTINA CAHYONO

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KENTUCKY FRIED CHICKEN
DI "SINAR RUNGKUT" SURABAYA**



No. INDUK	3143 / 01
TGL TERIMA	14-03-01
REVISI	
MADAH	
No. BUKU	FE-m Cah PK-1
KOP KE	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2000

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KENTUCKY FRIED CHICKEN DI “SINAR
RUNGKUT” SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Bidang Studi Manajemen**

OLEH:

SELVI AGUSTINA CAHYONO

3103096062


**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

SURABAYA

AGUSTUS 2000

LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken di Surabaya yang ditulis oleh Selvi Agustina Cahyono telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.


Pembimbing : Arini, SE., MM.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: **Selvi Agustina Cahyono**

NRP: **3103096062**.

Telah disetujui pada tanggal 14 Agustus 2000. Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Trisno Musanto

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Rido Tanago, MBA



Dra. Ec. Christina Widya Utami, MM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken di Surabaya”.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

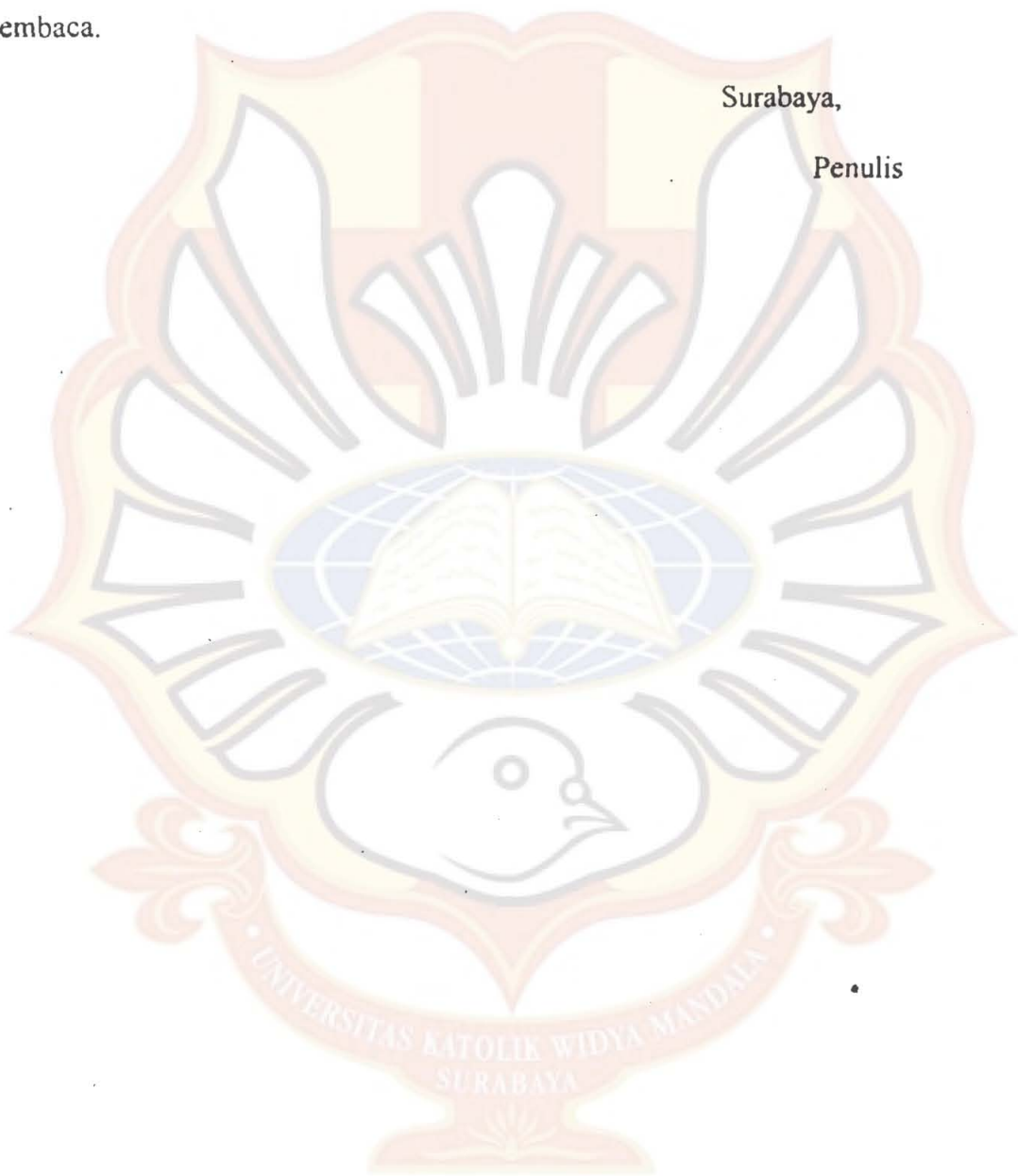
1. Bapak Drs. EC. Rido Tanago, MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan persetujuan atas judul skripsi yang penulis ajukan.
2. Ibu Arini, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga di dalam menyusun skripsi ini.
3. Ibu Dra. Ec. Christina Widya Utami, MM., selaku ketua jurusan manajemen yang telah memberikan persetujuan atas judul skripsi yang penulis ajukan.

4. Bapak Indradi Basuki, selaku Area Manager KFC cabang Sinar Rungkut yang telah memperkenankan penulis untuk mengadakan penelitian di restoran fast food KFC cabang Sinar Rungkut.
5. Bapak Ketut Raharjo, selaku Manager Restoran KFC cabang Sinar Rungkut yang telah banyak memberikan bantuan dan informasi kepada penulis selama mengadakan penelitian.
6. Bapak Abdul Razak, selaku Asisten Manager Restoran KFC cabang Sinar Rungkut yang telah banyak memberikan bantuan dan informasi yang penulis butuhkan selama mengadakan penelitian.
7. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Widya Mandala Surabaya, yang selama ini membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh staf dan karyawan restoran fastfood KFC cabang Sinar Rungkut yang telah membantu penulis dalam memperoleh informasi mengenai KFC cabang Sinar Rungkut.
9. Papa dan Mama serta adik tercinta yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
10. Nyoo Siok Hong yang telah banyak memberikan dukungan selama penulis mengadakan penelitian.
11. Teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan bagi penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna mengingat keterbatasan pikiran, kemampuan, waktu dan tenaga. Namun dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya,

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Pendahuluan.....	8
2.2. Landasan Teori.....	9
2.3. Hipotesis.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1. Desain Penelitian.....	21
3.2. Identifikasi Variabel.....	21

3.3. Definisi Operasional Variabel.....	22
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5. Pengukuran Data.....	29
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknis Pengambilan Sampel.....	31
3.8. Teknik Analisis.....	33
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.2. Deskripsi Data.....	48
4.3. Analisis Data.....	57
4.4. Pembahasan.....	65
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Simpulan.....	69
5.2. Saran.....	71
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomer	Halaman
2.1. Tipe-tipe Pelanggan Menurut Tangga Loyalitas.....	12
2.2. Transaction Marketing versus Relationship Marketing...	13
4.1. Tanggapan Responden Tentang Faktor Professionalism and Skills (N = 150).....	48
4.2. Tanggapan Responden Tentang Faktor Attitudes and Behavior (N = 150).....	49
4.3. Tanggapan Responden Tentang Faktor Accessibility and Flexibility (N = 150).....	50
4.4. Tanggapan Responden Tentang Faktor Reliability and Trustworthiness (N = 150).....	52
4.5. Tanggapan Responden Tentang Faktor Recovery (N = 150).....	53
4.6. Tanggapan Responden Tentang Faktor Reputation and Credibility (N =150).....	54
4.7. Tanggapan Responden Terhadap Faktor Kepuasan (N = 150).....	56
4.8. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	58

DAFTAR GAMBAR

Nomer	Halaman
2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
4.1. Bagan Struktur Organisasi <i>Kentucky Fried Chicken</i>	42



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Analisis dan Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Tabel F dan Tabel t



ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen *Kentucky Fried Chicken* di Surabaya, dan untuk menganalisis variabel yang dominan terhadap kepuasan konsumen *Kentucky Fried Chicken* di Surabaya.

Berdasarkan tujuan tersebut, variabel penelitian yang digunakan adalah: Variabel terikat (Y): kepuasan konsumen; Variabel bebas (X) yang terdiri dari: professionalism and skills (X_1); attitudes and behavior (X_2); accessibility and flexibility (X_3); reliability and trustworthiness (X_4); recovery (X_5); reputation and credibility (X_6). Aras skala pengukuran penelitian ini adalah skala *likert* dan skala pengukuran data populasi dalam penelitian ini adalah orang yang datang dan makan di *Kentucky Fried Chicken* Sinar Rungkut Surabaya. Jumlah Sampel penelitian adalah 150 responden, teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation and credibility berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa reliability and trustworthiness yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.