

## **ABSTRACT**

### ***Influence the Quality of Service to Customer Satisfaction At Donat Madu***

*This research is motivated by Donat Madu as one of the companies engaged in the business of food, in effort to offer something unique and wishfully to attract more consumers. In case to maintain adequate services or improve services even have to spend a big cost.*

*The aim of the research conducted by the author are: (1) to determine the level of quality of services provided, (2) to determine the level of customer satisfaction, and (3) to determine how much influence the quality of service to customer satisfaction.*

*The method used is descriptive analysis method. Data were analyzed using multiple linear regression test. The test results showed that service quality has a positive relationship to customer satisfaction. Statistical calculation results show the quality of service will affect customer satisfaction of 47.3%, while the remaining 52.7% is influenced by other factors not examined by the author.*

***Keywords: Service Quality, and Customer Satisfaction***

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Donat Madu**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Donat Madu sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha makanan, berusaha untuk menawarkan sesuatu yang unik dan diharapkan dapat menjangkau konsumen lebih banyak lagi. Dengan berupaya mempertahankan pelayanan yang memadai ataupun meningkatkan pelayanannya walau harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini adalah: (1) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, (2) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, dan (3) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Data dianalisis menggunakan Uji Regresi Linear Berganda. Hasil uji menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil perhitungan statistik menunjukkan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 47,3%, sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Kajian pustaka.....	7

2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Faktor-Faktor yang Menentukan Penilaian Kualitas Pelayanan ..	13
2.1.3 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk .....	14
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.6 Strategi Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Konsumen ....	20
2.1.8 Penelitian Terdahulu .....	21
2.2 Kerangka pemikiran.....	27
2.3 Pengembangan hipotesis.....	29
2.4 Model Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Objek dan Subyek Penelitian.....	30
3.2 Jenis Penelitian.....	32
3.3 Definisi Operasionalisasi variabel.....	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Sampel.....	35
3.5 Teknik dan Cara Pengumpulan Data .....	36
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.2 Cara Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Pengujian Data .....	39
3.6.1 Uji Validitas.....	39

3.6.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.7 Metode Analisis Data .....	42
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.7.2 Analisis Verifikatif.....	43
3.7.3 Analisis Korelasi.....	44
3.7.4 Uji Multikolinearitas .....	45
3.7.5 Uji Heterokedastisitas .....	45
3.7.6 Uji Normalitas .....	46
3.7.7 Regresi Linear Berganda .....	47
3.7.8 Uji-t ( Parsial) .....	48
3.7.9 Uji F (Simultan) .....	48
3.8 Koefisien Determinasi .....	49
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Hasil penelitian.....	52
4.1.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	52
4.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada Donat Madu .....	55
4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen pada Donat Madu .....	62
4.2 Pembahasan.....	64
4.2.1 Analisis Korelasi .....	64
4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	66

4.2.3 Uji Heterokedastisitas .....	67
4.2.4 Uji Normalitas .....	68
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
4.2.6 Uji-t (Parsial) .....	72
4.2.7 Uji F (Simultan) .....	76
4.2.8 Koefisien Determinasi .....	78
4.2.9 Pengujian Hipotesis .....	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Simpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
RIWAYAT HIDUP ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....	86
LAMPIRAN.....	87

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....29
Gambar 2	Model Penelitian.....30
Gambar 3	Heterokedastisitas.....68
Gambar 4	Uji Normalitas.....69

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Operasionalisasi Variabel .....33
Tabel II	Kelas Interval.....38
Tabel III	Tingkat Keeratan Korelasi.....44
Tabel IV	Uji Validitas.....52
Tabel V	Reliabilitas.....53
Tabel VI	Kriteria Penilaian Rata-rata.....54
Tabel VII	<i>Tangibles</i> .....55
Tabel VIII	<i>Reliability</i> .....56
Tabel IX	<i>Responsiveness</i> .....58
Tabel X	<i>Assurance</i> .....59
Tabel XI	<i>Empathy</i> .....60
Tabel XII	Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan secara Keseluruhan .....61
Tabel XIII	Kepuasan Konsumen.....63
Tabek XIV	Uji Korelasi.....64
Tabel XV	Uji Multikolinearitas.....66
Tabel XVI	Regresi Linear Berganda.....70
Tabel XVII	Uji t (parsial).....72
Tabel XVIII	Uji F (simultan).....77
Tabel XIX	Koefisien Determinasi.....78

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuisisioner.....88
Lampiran B	Hasil dari Penyebaran Kuisisioner.....91
Lampiran C	Hasil Pengolahan Data Statistik.....94