

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH MAKAN FAMILY
SULAWESI TENGGARA BAU-BAU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

Guston Haris Pratama

201910160311401

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH MAKAN FAMILY SULAWESI TENGGARA BAU-BAU

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Guston Haris Pratama**

NIM : **201910160311401**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 Oktober 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.**

Penguji II : **Widhiyo Sudiyono, S.T., M.AB.**

Penguji III : **Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.**

Penguji IV : **Drs. Noor Azis, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1.

2.

3.

4.

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH MAKAN FAMILY SULAWESI TENGGARA BAU-BAU

Oleh :

Guston Haris Pratama

201910160311401

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 Oktober 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Noor Azis, M.M.

Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Guston Haris Pratama
NIM : 201910160311401
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Email : gustonpratama2@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Makan Family Sulawesi Tenggara Bau-Bau " adalah hasil karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan referensi dalam skripsi ini, secara tertulis dicantumkan sebagai sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila di kemudian hari terdapat Ketidakbeneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi lainnya sesuai dengan undang- undangan yang berlaku.

Malang, 14 November 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Guston Haris Pratama

201910160311401

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH MAKAN FAMILY
SULAWESI TENGGARA BAU-BAU

Guston Haris Pratama

Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No.26 Malang

gustonharispratama2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan family bau-bau, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan family bau-bau dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan family bau-bau.. Populasi yang ditetapkan untuk penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Family Bau-bau Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling dengan sampel sebanyak 70 sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan teknik pengukuran data menggunakan skala likert. Uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Family Bau-Bau, (2) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Family Bau-Bau, (3) Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Family Bau-Bau

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pengunjung

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH MAKAN FAMILY
SULAWESI TENGGARA BAU-BAU

Guston Haris Pratama

Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No.26 Malang

gustonharispratama2@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Rumah Makan Family Bau-Bau, the effect of product quality on customer satisfaction at Rumah Makan Family Bau-Bau and to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at Rumah Makan Family Bau-Bau... The population determined for this study were customers of the Bau-bau Family Restaurant. This study used non-probability sampling techniques with purposive sampling method with a sample of 70 samples. Data were collected through a questionnaire with data measurement techniques using a Likert scale. Instrument tests are validity tests and reliability tests. The data analysis test used is multiple linear regression. The results of this study indicate that: (1) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bau-Bau Family Restaurant, (2) Product Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bau-Bau Family Restaurant, (3) Service Quality and Product Quality have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bau-Bau Family Restaurant.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Visitor Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH MAKAN FAMILY SULAWESI TENGGARA BAU-BAU”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat sarjana manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Berbagai macam hambatan yang sudah dilalui oleh penulis selama penyusunan skripsi ini, namun berkat Ridho dari Allah dan Restu papa, mama serta bantuan dan dukungan kepada saya dari berbagai pihak maka penulis mampu melaluinya. Sebagai ungkapan syukur dengan penuh kerendahan hati, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Drs. Noor Aziz, M.M. selaku dosen pembimbing satu yang mengoreksi penuh ketelitian dan kesabaran dalam memberikan bimbingan serta petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M selaku dosen pembimbing dua yang mengoreksi penuh ketelitian dan kesabaran dalam memberikan bimbingan serta petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu dosen manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.

7. Terima kasih kepada papa tercinta Kuswanto dan mama tersayang Indah Hartatik yang selalu memberikan doa, ridho, serta dukungan sehingga dapat memberikan hasil studi yang baik.
8. Untuk adek saya tersayang Lyla Intan Desvita Putri yang memberikan semangat dan selalu menghibur untuk menghilangkan penat.
9. Serta terima kasih kepada Dita Aulia Magfiroh yang telah senantiasa memberikan dukungan support dan selalu menemani saya dari awal hingga akhir memberikan semangat untuk tidak menyerah sebelum menuntaskan hal yang saya mulai.
10. Segenap teman-teman kelas Manajemen H 2019 terimakasih atas kerjasama dan pengalaman berteman selama perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir.
11. Semua yang berkontribusi dalam hidup saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Malang, 28 Oktober 2023

Penulis

GUSTON HARIS PRATAMA



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan.....	5
D. Batasan.....	6
E. Manfaat.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Landasan Teori.....	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Kualitas Produk.....	19
C. Kerangka Berpikir	24
D. Hubungan Antar Variabel.....	26
E. Hipotesis	29
BAB III. METODE PENELITIAN.....	30
A. Lokasi Penelitian.....	30
B. Jenis Penelitian.....	30

C. Populasi dan Sampel	31
D. Definisi Operasional Variabel	32
E. Jenis dan Sumber Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknik Pengukuran Data	34
H. Rentang Skala Pengukuran.....	35
I. Uji Instrumen Penelitian	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas	37
J. Uji Asumsi Klasik	37
1. Uji Normalitas.....	37
2. Uji Heterokedastisitas.....	38
3. Uji Multikolinieritas	38
K. Teknik Analisis Data.....	39
L. Uji Koefisien Determinan (R^2).....	40
M. Uji Hipotesis	40
1. Uji T (Uji signifikansi Parsial).....	40
2. Uji F (Uji pengaruh simultan).....	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Profil Rumah Makan Family Bau-Bau	43
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	46
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	47
C. Analisis Deskriptif.....	47

1. Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	48
2. Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Produk.....	49
3. Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
D. Hasil Uji Instrumen Data.....	52
1. Hasil Uji Validitas	52
2. Hasil Uji Reliabilitas	53
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
1. Hasil Uji Normalitas.....	54
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
3. Hasil Uji Multikolonieritas	55
F. Hasil Uji Regresi Berganda.....	56
G. Hasil Uji Determinan	58
H. Hasil Uji Hipotesis	58
1. Hasil Uji t.....	58
2. Hasil Uji f.....	60
I. Pembahasan.....	61
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Family Bau-Bau	61
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Family Bau-Bau	62
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Family Bau-Bau	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67

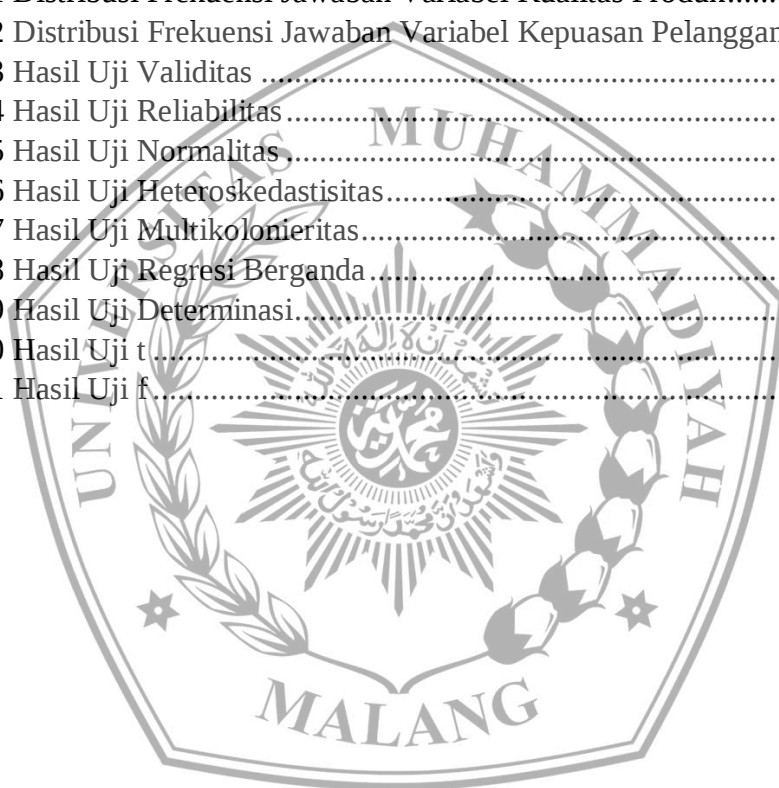
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan antar Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3.3 Skala Likert	35
Tabel 3.4 Rentang Skala dan Pengukuran Variabel.....	36
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.6 Usia Responden	45
Tabel 4.7 Pengeluaran Responden	46
Tabel 4.8 Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.9 Frekuensi Pembelian Responden.....	47
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolonieritas.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Berganda	56
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi.....	58
Tabel 4.20 Hasil Uji t	59
Tabel 4.21 Hasil Uji f.....	60



DAFTAR PUSTAKA

- Andarini, Erica Dwi Septy, dkk. (2021). “Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Penjualan Tiket pada PT. Haryono Tour dan Travel Surabaya”. *UBHARA Management Journal*, Volume 1, Nomor 2 (hlm. 279-285).
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng. 2021. *Proyeksi Penduduk Kabupaten Buleleng Menurut Jenis Kelamin 2010-2020*. Bali: Badan Pusat Statistik.
- Chifman, & Kanuk. 2013. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Cindy, Aprillia Bunga. 2017. *Analisis Pengaruh Harga Paket, Kualitas Jaringan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Internet*. (Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Djaslim, Saladin. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi IV. Bandung: Linda Karya
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Frontier Group. 2016. “Top Brand Kategori Telekomunikasi”. Tersedia pada https://www.topbrandaward.com/topbrandindex/?tbi_index=Top%20Brand&tbi_year=2016.
- Frontier Group. 2017. “Top Brand Kategori Telekomunikasi”. Tersedia pada https://www.topbrandaward.com/topbrandindex/?tbi_index=Top%20Brand&tbi_year=2017.
- Frontier Group. 2018. “Top Brand Kategori Telekomunikasi”. Tersedia pada https://www.topbrandaward.com/topbrandindex/?tbi_index=Top%20Brand&tbi_year=2018.
- Frontier Group. 2019. “Top Brand Kategori Telekomunikasi”. Tersedia pada https://www.topbrandaward.com/topbrandindex/?tbi_index=Top%20Brand&tbi_year=2019.
- Frontier Group. 2020. “Top Brand Kategori Telekomunikasi”. Tersedia pada https://www.topbrandaward.com/topbrandindex/?tbi_index=Top%20Brand&tbi_year=2020.
- Ghozali. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS”. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran (11th ed.)*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philips. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.

- Priambudi, R. Panji Gita, Endang Setyowati. (2017). “Analisa Pengaruh Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Simpati Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya”. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Volume 2, Nomor 2 (hlm.433-450).
- Rusman, Muhammad Rajab. 2020. *Budaya Dan Kontrasepsi*. Jawa Timur: IKAPI.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta.
- Sofiyatuzzahro, dkk. (2021). “Pengaruh Brand Image, Promosi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Brand “Crocodile” di Matahari Departemen Store Surabaya”. *Jurnal Ekonomi Manajemen, UBHARA Management Journal*, Volume 1, Nomor 2 (hlm. 242-254).
- Sudarsana, I Putu Agus Eka, Ni Nyoman Yulianthini. (2021). “Dominasi Harga dan Promosi serta Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Vivo”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, Volume 11, Nomor 1 (hlm. 60-68).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan. Ujang. 2018. *Pemasaran Strategik: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan*. Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH MAKAN FAMILY SULAWESI TENGGARA BAU-BAU

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

2%

2

Submitted to Keimyung University

Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%