

**VARIABEL – VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
PADA RUMAH MAKAN BEBEK SINJAY CABANG SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

ANGGA RIZKY MAHARDHIKA

NPM 1442010029

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2020

**VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN BEBEK SINJAY
(Studi kasus pada Cabang Surabaya)**

Disusun Oleh :

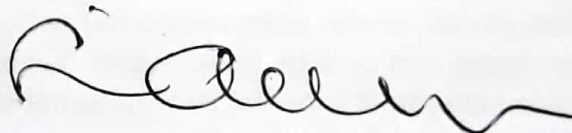
ANGGA RIZKY MAHARDHIKA

NPM 1442010029

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING UTAMA



Dra. LIA NIRAWATI, M.Si

NIP 196009241993032001

Mengetahui

DEKAN FISIP



DR. DRS. EC. GENDUT SUKARNO, MS.CHRA

NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAKAN BEBEK SINJAY
CABANG SURABAYA

Nama Mahasiswa : Angga Rizky Mahardhika

NPM : 1442010029

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui,

PEMBIMBING



1) Dra. Lia Nirawati, M. Si

NIP. 196009241993032001

TIM PENGUJI

1.) Ketua



Dr. Jajok Dwiridot Jahjono, S. Sos., M. Si

NIP. 370119500421

2.) Sekretaris



Dra. Siti Ning Farida, M. Si

NIP. 196406291990032001

3.) Anggota



Dra. Lia Nirawati, M. Si

NIP. 196009241993032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA

NIP. 195907011987031001

ABSTRAK

Angga Rizky Mahardhika, NIM. 1442010029, **Variabel – Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bebek Sinjay Cabang Surabaya.** Skripsi: Program Studi Administrasi Bisnis fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Salah satu bidang bisnis yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis kuliner. Meningkatnya persaingan dan jumlah pesaing juga membuat setiap pengusaha kuliner selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang konsumen inginkan dengan cara lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh para pesaingnya.

Bebek Sinjay adalah warung makanan yang menyediakan olahan nasi bebek, yang awalnya berlokasi di Bangkalan Madura. Seiring berjalannya waktu, bebek Sinjay sudah dikenal masyarakat dengan citra rasa makanannya yang enak dan juga telah membuka cabang di Surabaya. Terdapat 5 cabang bebek Sinjay di Surabaya.

Kepuasan pelanggan merupakan penentu kesuksesan perusahaan. Pada saat ini konsumen dalam mengkonsumsi makanan juga mempertimbangkan banyak aspek seperti harga, fasilitas, dan pelayanan yang ada di rumah makan tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel – variabel seperti harga fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan warung makan bebek Sinjay.

Jenis penelitian lapangan ini menggunakan metode eksplanatif kuantitatif, peneliti mengumpulkan data dengan melakukan observasi, studi pustaka dan kuesioner.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*, semua data dianalisis dengan persentase, analisis *regresi linier* berganda, uji F dan uji T. Jumlah sampel penelitian ini yaitu sebanyak seratus (100) responden (pelanggan). Berdasarkan analisis regresi berganda hasil hipotesis pertama, masing masing variabel harga, fasilitas dan pelayanan dari ketiga variabel tersebut secara simultan memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan konsumen warung makan bebek Sinjay di Surabaya.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen , Harga, Fasilitas, Pelayanan

ABSTRACT

Angga Rizky Mahardhika, NIM 1442010029, **Variables That Impacts the Customer Satisfaction at Bebek Sinjay Restaurants Surabaya**. Thesis: Department of Business Administration, Social and Political Science Faculty. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” East Java.

In nowadays businesses era, the competition in businesses world is getting tighter. One of the businesses field that now also encounters that sort of strict competition is a culinary business. The increasing of competition and competitors also made every culinary entrepreneur pay more attentions to the costumer's goods, needs, and wants. Also striving for best in fulfilling what customer's wants in a way of giving more satisfactory options than what the other competitors had done.

Bebek Sinjay was actually a food stalls that provides only one fried duck and rice menu, which is located in Bangkalan, Madura. Time after time, Bebek Sinjay had been known by people around to have such a typical and a very good taste and had been franchised around 5 more stalls in Surabaya.

The costumer's satisfaction is the company's key of success. In this term, the costumers in consuming food needs to reconsider a bunch of aspects such as prices, facilities, and services provided by the stall. The purpose of this research is to observe whether there's still any of the variable's effects such as prices, facility, and service towards the Bebek Sinjay Restaurant's customer satisfaction.

This type of research uses explanatory quantitative method, the researcher collected the data by observation, literature review, and questionnaire.

The sampling technique used is purposive sampling, all the data was analyzed with percentage, the doubled linier regressive analysis. F and T test. The amount of this research sample is as much as a hundred (100) customers. Based on the doubled regressive analysis on the first hypothetical answer, each of the prices, facilities, and services out of three variables simultaneously have a relation towards the Bebek Sinjay Restaurant satisfaction level in Surabaya

Keywords: Customer Satisfaction, Price, Facility, Service

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Variabel-variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bebek Sinjay Cabang Surabaya”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan skripsi ini, tidak akan berjalan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk sehingga terselesaikannya laporan ini. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Drs. Ec Gendut Sukarno, MS.CHRA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Orangtua dan keluarga penulis tercinta atas segala doa, dorongan semangat dan juga kasih sayang serta kesabaran yang tiada henti dalam mendukung penyelesaian skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat saya yang saya kasihi atas dorongan semangat dan telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari banyak kekurangan, baik dari segi teknis maupun dalam segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Besar harapan penulis agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Tuhan senantiasa memberikan petunjuk bagi semua, Amin.

Surabaya, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Pemasaran.....	7
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.2.1.3 Konsep Pemasaran.....	9
2.2.1.4 Strategi Pemasaran	13
2.2.2 Produk.....	15

2.2.2.1 Pengertian Produk.....	15
2.2.2.2 Tingkatan Produk	15
2.2.2.3 Klasifikasi Produk	17
2.2.2.4 Merek	17
2.2.2.5 Kemasan	19
2.2.3 Hakikat Jasa	20
2.2.3.1 Karakteristik Jasa.....	20
2.2.4 Harga	22
2.2.4.1 Pengertian Harga	22
2.2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	23
2.2.4.3 Tujuan Penetapan Harga.....	25
2.2.4.4 Sasaran Penetapan Harga.....	27
2.2.5 Fasilitas	27
2.2.6 Pelayanan	28
2.2.6.1 Pengertian Pelayanan.....	28
2.2.6.2 Tujuan Pelayanan	28
2.2.6.3 Proses Pelayanan	29
2.2.6.4 Jenis-Jenis Pelayanan	30
2.2.6.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.7 Kepuasan Konsumen	34
2.2.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	34
2.2.7.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	34
2.2.7.3 Strategi Kepuasan Konsumen.....	34

2.2.7.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	37
2.2.7.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	38
2.2.7.6 Pengaruh Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.	41
2.2.7.7 Pengaruh Kualitas Produk Layanan dengan Kepuasan Konsumen.....	41
2.3 Kerangka berpikir	42
2.4 Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	51
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	51
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	51
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.5.4 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)	54
3.5.5 Pengujian Hipotesis	55
3.5.5.1 Uji t.....	55
3.5.5.2 Uji F.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Rumah Makan Bebek Sinjay di Surabaya	57
4.2 Hasil Penelitian	61

4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
4.3.1 Uji Validitas	67
4.3.2 Uji Reliabilitas	68
4.4 Uji Asumsi Klasik	69
4.4.1 Uji Normalitas	69
4.4.2 Uji Multikolinieritas	70
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	71
4.5 Analisis Data	72
4.5.1 Regresi Linier Berganda	72
4.5.2 Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Determinasi Berganda (R ²)	74
4.6 Uji Hipotesis	75
4.6.1 Uji F (Uji Simultan).....	75
4.3.2 Uji t (Uji Parsial)	77
4.7 Pembahasan	79
4.7.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	79
4.7.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan	80
4.7.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	81
4.7.4 Pengaruh Harga, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran	10
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	42
Gambar 4.1 Uji Normalitas	69
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Indikator	47
Tabel 4.1 Interval Kelas	62
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga X_1	63
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas X_2	64
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan X_3	65
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen Y	66
Tabel 4.6 Uji Validitas	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.9 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	74
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Uji F	76
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji T	77