

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN MARTABAK KIKI BOGOR
SELATAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan Manajemen Pemasaran
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**SUSI SUSANTI
2431900244**



**PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN MARTABAK KIKI BOGOR SELATAN**

Oleh:

Nama : SUSI SUSANTI
NIM : 2431900244
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Nuryani Susana, S. Pd.,SH.,MH

Dian Rusmana, SE

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN MARTABAK KIKI BOGOR SELATAN**

Oleh:

Nama : SUSI SUSANTI
NIM : 2431900244
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 13:00-14:00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Sugiharto,SH.,MM (.....)

Anggota : Gena Prasetya Noor,SH.,MM. (.....)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, SE

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUSI SUSANTI

NIM : 2431900244

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Nomor KTP : 3271046010000004

Alamat : Jl. Amasandi Taman Muara Rt 002/015, Desa Pasir Jaya
Kecamatan Kota Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai peneliti.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 11 Agustus 2022

SUSI SUSANTI

ABSTRAK

SUSI SUSANTI. NIM 2431900244 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan.

Seiring perkembangan dunia bisnis khususnya kuliner, maka persaingan menjadi sangat ketat. Kota Bogor merupakan salah satu kota tujuan wisata sehingga banyak wisatawan baik domestik maupun manca negara yang berkunjung ke Kota Bogor. Kesempatan inilah yang diambil oleh para pelaku bisnis khususnya di bidang kuliner untuk membuka usaha di bidang kuliner dengan berbagai cita rasa yang mereka inginkan. Salah satu *Kedai*/restoran yang masih bertahan hingga saat ini yaitu Martabak Kiki Bogor Selatan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 62,9% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh indikator Keandalan, jaminan, wujud nyata, empati dan ketanggapan, sedangkan sisanya 37,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan thitung (12,889) dimana ttabel (1,660) maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

SUSI SUSANTI. NIM 2431900244 *The Effect of Quality of Service On Customer Satisfaction Of Martabak Kiki South Bogor.*

Along with the development of the business world, especially culinary, the competition becomes very tight. Bogor City is one of the tourist destinations so that many tourist, both domestic and foreign, visit bogor. This opportunity is taken by businesses, especially in the culinary field to open a business with various flavors they want. One of the restaurants that still survives today is Martabak Kiki South Bogor.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Quality of Service on Customer Satisfaction Of Martabak Kiki South Bogor. The type of research used is survey research with reseacrh methods in the form of data collection using questionnaires. The data analyze model used is simple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample amounted to 100 respondents.

The result of the regression test showed that 62.9% of customer satisfaction factors could be explained by indicators of reliability, assurance, real form, empathy and responsiveness, while the remaining 37.1% were explained by other factors not examined in this study. Ttest results showed that the variable quality of service t_{count} (12,889) where t_{table} (1,661) then partially variable quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction Martabak Kiki South Bogor.

Keywords: Quality of Service and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya, Sholawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Kiki Bogor Selatan ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Diploma Ekonomi pada Program Studi Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat adanya kunjungan dan pembelian berulang yang dilakukan masyarakat terhadap Martabak Kiki Bogor Selatan. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh apa saja yang menyebabkan masyarakat Puas dengan Martabak Kiki Bogor Selatan.

Dalam proses penulisannya, tentunya peneliti dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE, MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Dian Rusmana, SE selaku Ketua Jurusan Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini.
4. Ibu Nuryani Susana, S.,Pd.,SH.,MH selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun tugas akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Akuntansi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak pengajaran kepada peneliti hingga peneliti bisa menjadi seperti sekarang ini.

6. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani peneliti dengan sepenuh hati.
7. Rekan- rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama tiga tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Mustari, serta Ibunda Mariyah, Kakak Zulfikar, Kakak Sobari, Kakak Sri, Kakak Agus dan Virda tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.
9. Bapak Kiki Sanjaya selaku Owner Martabak Kiki Bogor Selatan beserta Jajarannya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa serta dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu peneliti selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca. Harapannya, di masa yang akan datang nanti peneliti mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi peneliti mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberi kesuksesan dan dalam lindungan sang maha pencipta. Aamiin.

Depok, 11 Agustus 2022

Peneliti,

SUSI SUSANTI

NIM : 2431900244

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Manajemen	9
2.1.2. Pemasaran	10
2.1.3. Jasa	11
2.1.4. Kualitas Pelayanan	12
2.1.5. Kepuasan	13
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	17
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 18
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2. Jenis Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.3.1. Populasi	19
3.3.2. Sampel	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Definisi Operasional Variabel	21
3.5.1. Variabel Bebas	21
3.5.2. Variabel Terikat	22

3.6. Teknik Analisis Data	23
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	24
3.6.2. Persamaan Regresi	25
3.6.3. Uji Kualitas Data	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas	27
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	27
1. Uji Normalitas	27
2. Uji Heteroskedastisitas	28
3.6.5. Uji Asumsi Hipotesis	28
1. Uji Koefisien Determinasi	28
2. Uji Parsial	29
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Hasil Penelitian	30
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	30
4.1.2. Bentuk Kualitas Pelayanan	34
4.1.3. Karakteristik Responden	36
4.1.4. Tanggapan Responden	38
1. Kualitas Pelayanan (X)	38
2. Kepuasan Pelanggan (Y)	41
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	42
1. Hasil Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	44
1. Uji Normalitas	45
2. Uji Heteroskedastisitas	45
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	46
1. Persamaan Regresi Linier Sederhana	46
2. Uji Koefisien Determinasi	47
3. Uji Parsial	48
4.2. Pembahasan	49
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Simpulan	51
5.2. Saran	51
 DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	18
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana	47
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	17
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	31
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas	45
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	54
Lampiran 2. Kuesioner	55
Lampiran 3. Hasil Ou Put SPSS Uji Validitas& Reliablitas	57
Lampiran 4. Hasil Out Put SPSSUji asumsi klasik& Hipotensial	59
Lampiran 5.Tabulasi Data	61
Lampiran 6. Riwayat Hidup	63
Lampiran 7. Kartu Bimbingan	64
Lampiran 8. Tabel T	65
Lampiran 9. R Tabel	66