

**PENGARUH REALIBILITAS, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI,
BUKTI FISIK, PEERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN PAWON
BROMO TUMPANG KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Economy



Oleh:

MADINA VITA NUR FAIZA

K.2016.1.33867

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2020

SKRIPSI

- PENGARUH RELIABILITAS, DAYA TANGCAP, JAMINAN, EMPATI, BUKTI FISIK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN PAWON BROMO TUMPANG KABUPATEN MALANG

Oleh:

MADINA VITA NUR FAIZA

K.2018.1.23867

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal
07 September 2020 dan dinyatakan LULUS



Mangestika,

Ketua STIE Malang Jember


Drs. BUNYAMIN, M.M. Ph.D.
NIK 202 710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 19 Agustus 2020



Mahasiswa

td

NPK: 33867

SURAT KETERANGAN RISET

Hal : Surat Riset

Kepada Yth :

Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi, Manajemen

STIE Malangkececwara ABM

Di Malang

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DANI RIO

Jabatan : Pimpinan

Menerangkan bahwa.

Nama : MADINA VITA NUR FAIZA

Jurusan : Ekonomi, Majamenen

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami dann melakukan pengumpulan data dari sebagian konsumen pada perusahaan kami sebagai data penyusunan skripsi dengan judul : “Pengaruh reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan rumah makan PAWON BROMO TUMPANG KABUPATEN MALANG”

Demikian surat ini saya sampaikan dan dibuat untuk digunakan sesuai dengan keperluan.


(DANI RIO)

pimpinan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan pada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi berjudul “Pengaruh Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan PAWON BROMO TUMPANG KABUPATEN MALANG” disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari STIE Malangkeçewara. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang akhirnya penulisan ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah Swt, yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu dan baik adanya.
2. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua Sekolah Tinggi Ekonomi MALANGKUÇEÇWARA malang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjalani study di STIE Malangkeçewara Malang.
3. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku Ketua Progam Studi Manajemen STIE Malangkeçewara Malang.
4. Dra. TITA BOEDI ASTUTI, MM. Selaku Dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan mengajarkan cara-cara mengerjakan skripsi yang baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu yang telah memberikan semangat dan mendukung penulis selama study di STIE MALANGKUÇEÇWARA ini.
6. Teman-teman seperjuangan kelas B Manajemen 2016.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak. penulis mohon maaf dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi pihak yang membantu dalam menulis ini semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin.

Malang, 19 Agustus 2020
Penulis

Madina Vita Nur Faiza

Npk : K.2016.1.33867

Abstrak

Perusahaan akan menjadikan pelanggan sebagai fokus perhatian dalam bisnisnya, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan, kebijakan pemasaran sehingga memiliki keunggulan bersaing terhadap produk yang lain. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan. Penelitian ini juga untuk mengetahui variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di Pawon Bromo Kabupaten Malang, dengan teknik pengambilan sampel adalah *judgmental sampling* maka ditentukan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk berpengaruh secara parsial dan simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang. Kualitas produk memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang.

Kata Kunci: Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.

Abstract

The company will make customers the focus of attention in its business, namely by improving product quality, service quality, marketing policies so that they have a competitive advantage over other products. The purpose of this study is to determine and analyze reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence, perceived price and product quality partially and simultaneously affect customer satisfaction in restaurants. This study is also to determine the variables that have a dominant influence on customer satisfaction at Pawon Bromo restaurant, Malang Regency. The type of research used in this research is explanatory research. The population in this study were consumers who made purchases at Pawon Bromo Malang Regency. The sampling technique was judgmental sampling, so the sample size was determined as many as 100 respondents. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis. The results showed that reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence, perceived price and product quality partially and simultaneously had an effect on customer satisfaction at Pawon Bromo restaurant, Malang Regency. Product quality has a dominant influence on customer satisfaction at Pawon Bromo restaurant, Malang Regency.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, Price Perception, Product Quality and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami haturkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Solawat serta salam tak lupa pula kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW serta para pengikutnya sampai akhir zaman.

Makalah ini disusun untuk memenuhi tugas mata kuliah manajemen pemasaran yang diajarkan oleh dosen pembimbing. Kami sangat berharap makalah ini dapat berguna bagi semuanya dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan bagi kami maupun para pembaca. Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam makalah ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Sebelumnya kami mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik dari segi kata, pengejaan maupun materi dan kami memohon kritik dan saran yang membangun dari Anda demi perbaikan makalah ini di waktu yang akan datang.

Malang, 3 Februari 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

Cover	
Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Orisinalitas	iii
Surat Keterangan Riset	iv
Riwayat Hidup	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Abstrak	vii
Abstrack	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	13
Daftar Gambar	15
Daftar Lampiran	16
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.2 Tinjauan Peneliti Terdahulu	27

2.3 Model Konseptual	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Tempat Penelitian	33
3.3 Profil rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang	33
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	34
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	37
3.7 Metode Analisis Data	37
3.7.1 Analisis Deskriptif	37
3.7.2 Analisis Inferensial	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1 Sejarah Rumah Makan Pawon Bromo Kabupaten Malang	45
4.1.2 Pelayanan yang diberikan untuk New normal	46
4.1.3 Tugas Masing-Masing Bagian di Rumah Makan Pawon Bromo Kabupaten Malang	46
4.1.4 Jam kerja Karyawan	47
4.2 Gambaran Karakteristik Responden	47
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	47

4.2.2 Tingkat Usia Responden	48
4.2.3 Tingkat Pendidikan Responden	48
4.3 Diskripsi Jawaban Responden	49
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	57
4.3.1 Hasil Uji Validitas	57
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.5.1 Persamaan Regresi Regresi Linier Berganda	62
4.5.2 Nilai Koefisien Determinasi (R ²)	64
4.5.3 Hasil pengujian Hipotesis	65
4.6 Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Kontribusi Penelitian	74
5.3 Keterbasan Penelitian	75
5.4 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nama-Nama Rumah Makan Pesaing Rumah Makan Pawon Bromo Tumpang Kabupaten Malang	2
Tabel 1.2	Jumlah Konsumen Rumah Makan Pawon Bromo Tahun 2019	2
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
Tabel 3.2	Skala Likert	37
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.4	Kriteria Rentang Jawaban Responden	50
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Variabel Reliabilitas	50
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap (X2)	51
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Variabel Jaminan (X3)	52
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Variabel Empati (X4)	53
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Variabel Bukti fisik (X5)	54
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Variabel Persepsi harga (X6).....	54
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X7) ...	55
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pawon Bromo Tumpang Kabupaten Malang	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas	58

Tabel 4.15	Hasil Pengujian Multikolinearitas	60
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas Data	62
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda	62
Tabel 4.18	Hasil Uji F	65
Tabel 4.19	Perbandingan Antara Nilai thitung Dengan tTabel	66
Tabel 4.20	Standardized Coeficient Beta	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gap. Analysis Model Kualitas Layanan	13
Gambar 2.2 Model Kepuasan Atau Ketidakpuasan Konsumen	22
Gambar 2.3 Model Konseptual	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Scan Bukti Bimbingan Bab 1-5 (Depan-Belakang),	79
Lampiran 2 : Kuesioner	80
Lampiran 3 : Tabel Hasil SPSS	84
Lampiran 4 : Foto Dokumentasi	108

