

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SEDERHANA MAS
WITO**

SKRIPSI

Oleh:

**ADITYA BUDI SEPTIAN
NIM. 2021306301006**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG
TAHUN 2025**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SEDERHANA MAS WITO

ADITYA BUDI SEPTIAN
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri kuliner, akan tetapi kualitas pelayanan di rumah makan mas wito ini memiliki permasalahan yaitu lambatnya pelayanan saat rumah makan ramai, kurangnya keramahan staf serta kebersihan yang kurang menjadi pelanggan tidak nyaman hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelanggan itu sendiri adapun hal yg membuat pelanggan menjadi puas yaitu kecepatan dalam pelayanan dan interaksi staf terhadap pelanggan dengan perbaikan ini diharapkan rumah makan sederhana mas wito dapat meningkat agar bisa bersaing dalam industri kuliner. Populasi tidak terhingga sehingga sampel yang di ambil 96, Metode yang digunakan dalam penelitian ini Kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah Dokumentasi, kuesioner Dan wawancara langsung.

Hasil perhitungan uji t $t_{hitung} 14.145 > t_{tabel} 2.414$ Dengan α sebesar $0.000 < 0.05$. Angka adjusted R Square sebesar 68% menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap Sedangkan sisanya 32% dipengaruhi dan dijelaskan oleh faktor lain yang tidak bisa dijelaskan dalam penelitian ini .

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Rumah Makan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION IN THE RUMAH MAKAN SEDERHANA MAS WITO

ADITYA BUDI SEPTIAN

Faculty of Economics and Business

Service quality is the main factor that influences customer satisfaction in the culinary industry. The quality of service at Mas Wito's restaurant still has problems, namely slow service when the restaurant is busy, lack of staff friendliness and lack of cleanliness which makes customers uncomfortable. This can cause dissatisfaction with the customers themselves. Meanwhile, the things that make customers satisfied are speed in service and staff interaction with customers. With these improvements, it is hoped that Mas Wito's simple restaurant can improve so that it can compete in the culinary industry. The population is infinite so that the sample taken is 96. The method used in this study is quantitative with the data collection methods used being documentation, questionnaires and direct interviews.

The results of the t-test calculation show that the t-value of 14.145 is greater than the t-table value of 2.414, with a significance level of 0.000, which is less than 0.05. The adjusted R Square value of 68% indicates the influence of service quality on customer satisfaction, while the remaining 32% is influenced and explained by other factors not covered in this study.

This study concludes that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Restaurant

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SEDERHANA MAS**

WITO

SKRIPSI

Oleh

ADITYA BUDI SEPTIAN

2021306301006

Dosen Pembimbing I

Sapto Yuwono, S.Pd., M.M.
NIDN .8803810016

Dosen pembimbing II

Dhel Juni Pasya, S.E., M.M.
NIDN.0210109202

Ketua Program Studi

Nasyiatun Inayayati Utami, S.E., M.M
NIDN. 0209029201

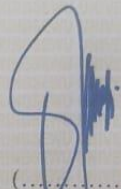
HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN

1. Tim Penguji

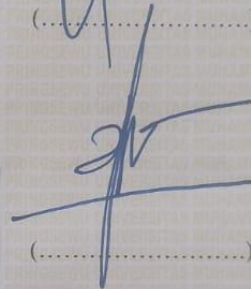
Penguji Utama : Atmi Saptarini, S.E.,M.M


(.....)

Penguji 1 : Sapto Yuwono, S.Pd.,M.M


(.....)

Penguji 2 : Dhel Juni Pasha, S.E.,M.M


(.....)

2. Dekan FEB UMPRI


Atmi saptarini, S.E.,M.M
NIDN. 0211097301

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Maret 2025

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Aditya Budi Septian
Nomor Pokok Mahasiswa : 20213063010306
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Jenis karya : Skripsi
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Sederhana Mas Wito

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri dan tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan mendapat sanksi dari pihak pimpinan fakultas

Pringsewu, 10 februarI 2025
Yang membuat pernyataan



Aditya Budi Septian
NPM. 2021306301006

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aditya Budi Septian
NPM : 2021306301006
Jenis karya : Skripsi
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat
Kepuasan pelanggan Di Rumah Makan Sederhana Mas
Wito

Guna pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui memberikan artikel saya kepada lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat (LPPM), Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, tanpa menuntut ganti rugi berupa materi atas karya saya yang berjudul :

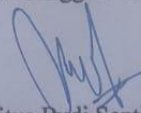
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Sederhana Mas Wito”

Dengan surat pernyataan ini, LPPM Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung berhak menyimpan, mengalihmediakan dalam bentuk format yang lain, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis utama/pencipta dan sebagai pemilik hak karya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pada 12 februari 2025

Pada Tanggal : 12 Februari 2025



Aditya Budi Septian
NPM. 2021306301006

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada allah dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, serta kekuatan dalam setiap langkah perjalanan ini. Tanpa pertolongan-Nya, saya tidak akan mampu menghadapi berbagai tantangan. Semoga ilmu yang saya peroleh menjadi berkah dan bermanfaat bagi banyak orang.
2. Kedua orang tua tercinta ibunda “Sri Suryati” dan Ayahanda “Suwito Budi Harjo” yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang, membimbing, memotivasi, memberikan dukungan, mendoakan keberhasilanku Dan Serta Selalu Mengusahakan Pendidikan Anak-anakmu. Terimakasih telah menjadi penyemangat dalam hidupku.
3. Adikku Fathan Budi Fadilah Yang Turut Serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.
4. Almamaterku Tercinta Universitas Muhammadiyah Pringsewu Yang telah memberikan ilmu yang sangat luar biasa , sehingga penulis mampu menyelesaikan Penelitian ini.
5. Terakhir kepada diri sendiri karena telah mampu bekerja keras dan berjuang Dalam Menyelesaikan Skripsi ini, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

RIWAYAT HIDUP

Aditya Budi Septian lahir di Tekad pada tanggal 04 September 2003. Anak Pertama dari pasangan Bapak Suwito Budi Harjo dan Sri Suryati Pendidikan yang telah ditempuh :

1. TK Dharma Wanita Pekon Tekad, 2008-2009
2. SDN 2 Tekad, 2009-2015
3. SMPN 1 Pulau Panggung, 2015-2018
4. SMKN 1 Talang Padang, 2018-2021

Pada tahun 2021 masuk di FEB Umpri hingga 2025 tercatat sebagai Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis , Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung.

MOTTO

**“MOTIVASI TANPA AKSI HANYALAH SEBUAH MIMPI TIADA
AKHIR”**

-Adit-

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Sederhana Mas Wito”.

Tak lupa pada penulis haturkan salam dan sholawat kepada Nabi junjungan kita, pemberi rahman bagi semesta yaitu Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita keluar dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang benerang seperti saat ini. Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu. Dalam proses ini penulisan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini, tentunya banyak segala pihak yang berkontribusi di dalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak tersebut. diantaranya:

1. Ibu Ns, Arena Lestari, M.Kep., Sp.KepJ., Ph.D, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
2. Ibu Atmi Satparini, SE, M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
3. Bapak Fatoni, S.E., M.M., Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung
4. Nasyiatun inayati utami, S.E, M.M Selaku Ketua Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
5. Sapto Yuwono, S.Pd., M.M Selaku pembimbing I skripsi yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Dhel Juni Pasya, S.E., M.M Selaku pembimbing II skripsi yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah memberikan banyak pengetahuan serta pengalaman bagi penulis.
8. Owner Rumah Makan Sederhana Mas Wito sebagai subyek penelitian yang telah meluangkan waktu dan kerjasamanya dalam penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung atau tidak langsung telah membantu tersusunnya penulis skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Mengingat segala keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua yang memerlukan.

Pringsewu, 7 february 2025
Penyusun



Aditya Budi Septian
NPM. 2021306301006

DAFTAR ISI

	Halaman
Oleh:	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN	1
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ...	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	5
RIWAYAT HIDUP	6
MOTTO	7
KATA PENGANTAR.....	8
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR BAGAN.....	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I.....	15
PENDAHULUAN.....	15
A. Latar Belakang Masalah	15
B. Rumusan Masalah:	18
C. Tujuan Penelitian:.....	18
D. Ruang Lingkup Penelitian	19
E. Manfaat penelitian	19
BAB II	20
LANDASAN TEORI.....	20
A. Kepuasan Pelanggan.....	20
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	20
2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21

3.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	22
B.	Kualitas Pelayanan	23
1.	Definisi Kualitas Pelayanan.....	23
2.	Karakteristik Kualitas pelayanan	24
3.	Manfaat kualitas pelayanan	25
C.	Kerangka Pikir	26
D.	Hipotesis	27
BAB III		28
METODOLOGI PENELITIAN		28
A.	Pengertian Metodologi Penelitian	28
B.	Definisi Operasional Variabel	28
C.	Populasi, Sample dan Teknik Sampling.....	32
D.	Metode Pengumpulan Data	34
E.	Instrumen Penelitian	35
F.	Teknik Analisa Data	38
BAB IV		44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
A.	Deskripsi Hasil Penelitian	44
B.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB V		64
PENUTUP		64
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Alternative Jawaban Dengan Skala Likert.....	35
Tabel 3.2. Instrument Penelitian	36
Tabel 3.3. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisiansi	43
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas 10 Responden.....	52
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas 10 Responden	54
Tabel 4.6. Kategori interval kelas variabel X	55
Tabel 4.7. Tanggapan Kualitas Pelayanan Rumah Makan Sederhana Mas Wito Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.8. Kategori Interval Kelas Variable Y	57
Tabel 4.9. Tanggapan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sederhana	58
Tabel 4.10. Regresi Linier Sederhana	59
Tabel 4.11. Uji T	60
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1. Kerangka Pikir	27
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Rumah Makan Sederhana Mas Wito	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 2 Lembar Konsul
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 5. Berita Acara Seminar Proposal Penelitian Mahasiswa
- Lampiran 6. Berita Acara Seminar Hasil Penelitian Mahasiswa
- Lampiran 8. Lembar Kuesioner
- Lampiran 9. Data Responden
- Lampiran 10. Reabilitas Try Out
- Lampiran 11. Karakteristik Responden Sesungguhnya
- Lampiran 12. Uji Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 13. Tabulasi Try Out
- Lampiran 14. Tabulasi Data
- Lampiran 15. Tabel R
- Lampiran 16. Tabel T
- Lampiran 17. Foto Dokumentasi