

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA SPESIFIKASI RESTORAN JEPANG**

TAHUN 2018

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi
(S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Yulia Rivona Nindyasari

NPM : 14 03 21230

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
2019**

Skripsi
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA SPESIFIKASI RESTORAN JEPANG
TAHUN 2018

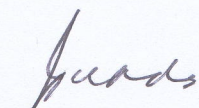
Disusun Oleh:

Yulia Rivona Nindyasari

NPM : 14 03 21230

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing


P. Didit Krisnadewara, Drs., MM

28 November 2018

Skripsi
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA SPESIFIKASI RESTORAN JEPANG
TAHUN 2018

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Yulia Rivona Nindyasari
NPM: 14 03 21230

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 8 Januari 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk mencapai derajat Sarjana
Ekonomi (SI) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM


Gabriela Hanny Kusuma. SE., M.Se.

Yogyakarta, 8 Januari 2019
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA SPESIFIKASI RESTORAN JEPANG
TAHUN 2018**

Benar – benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 30 November 2018

Yang menyatakan



Yulia Rivona Nindyasari

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan penyertaan-Nya yang telah diberikan kepada penulis selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA SPESIFIKASI RESTORAN JEPANG”.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Bantuan tersebut baik ide, gagasan, dorongan, doa, dan semangat kepada penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisannya dengan lancar. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus. Terima kasih atas segala kasih dan penyertaan-Mu, akhirnya Ivon bisa menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktu yang Engkau janjikan. “Segala perkara dapat ku tanggung dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”, Filipi 4:13.
2. Alm. Edy Supriyadi. Terima kasih sudah menjadi penguat selama ini! Semoga Ivon bisa membuat bapak tersenyum bangga di surga.
3. V.C.Eko Putri S. Terima kasih atas kerja keras yang sudah Mama lakukan sampai saat ini. Terima kasih untuk doa yang Ivon yakin Mama panjatkan setiap hari. Semoga pencapaian ini bisa membuat mama bangga!

4. Bapak P. Didit Krisnadewara, Drs., MM selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan dan arahannya yang berperan penting dalam proses pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir sampai skripsi ini selesai dengan lancar. Terima Kasih Pak, Tuhan Yesus memberkati!
5. Para dosen, staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terima kasih sudah memberikan ilmu, dukungan dan pelayanan kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar.
6. Seluruh responden yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Untuk Jevon yang selalu menemani, membantu, mendukung, memberi semangat dan doa sampai skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih sudah menjadi penguat dan penghibur sampai saat ini <3
8. Untuk Tiersa yang selalu menyemangati dan memotivasi. Terima kasih sudah menjadi sahabat selama 11 tahun ini yang selalu ada dan menguatkan. Thankyou for always having me back, Ce!^^
9. Untuk Nana, Tirza, Uut, Dion, Medi, Agnes, Iva, Achiw, Icak, Nela, Ci' Gina, Yosafat. Terima kasih banyak atas bantuan, saran, canda tawa, waktu, dukungan dan semangat sampai saat ini.
10. Untuk Keket dan Nia, teman seperjuangan sejak semester 1 sampai saat ini. Terima kasih untuk 4 tahun lebih yang sudah kita lewati bersama. Untuk waktu, cerita, saling membantu dan support bahkan

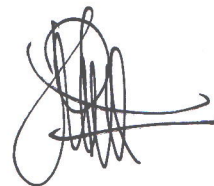
drama yang pernah terjadi, haha! Bersyukur bisa mengenal kalian, semoga *wishes* kita bareng bisa kesampaian suatu saat nanti. Amin!

11. Untuk HMPSM terutama divisi PR yang mengajarkan profesionalitas dan kekeluargaan kepada penulis, terimakasih!
12. Untuk Kopma UAJY, terimakasih sudah mengajarkan pengalaman berjuang dalam bekerja. Sungguh pengalaman yang berharga!
13. Untuk teman satu kelompok KKN 73. Echi, Kak Deni, Tommy, Ari, Anisa, Yen dan Adi. Tidak lupa Ibu Nur dan Rizka yang sangat baik. Terima kasih karena sudah mengajarkan banyak hal, terima kasih sudah mengisi cerita di hidup saya. See you on top, guys!

Semoga Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir skripsi ini masih jauh dari sempurna. Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi Fakultas dan pihak lain yang berkepentingan pada umumnya.

Yogyakarta, 30 November 2018

Penulis



Yulia Rivona Nindyasari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

Filipi 4:6

I know this transformation is painful, but you are not falling apart. You are just falling into something different, with a new capacity to be beautiful.

William C. Hannan-

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LAMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
HALAMAN INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kualitas	13
2.1.1 Definisi Kualitas	13
2.1.2 Perspektif Kualitas	14
2.1.3 Manfaat Kualitas	16
2.2 Kualitas Layanan.....	17
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	17
2.2.2 Model Kualitas Layanan	18

2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan	20
2.3 Kepuasan Konsumen.....	23
2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	23
2.3.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
2.3.3 Jenis - Jenis Kepuasan Konsumen	25
2.4 Loyalitas Konsumen.....	25
2.4.1 Definisi Loyalitas Konsumen.....	25
2.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	26
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Penelitian	29
2.7 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Bentuk Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.1. Populasi.....	33
3.2.2. Ukuran Sampel.....	34
3.2.3. Metode Pengambilan Sampel.....	34
3.3 Sumber Data.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Metode Pengukuran Data	38
3.6.1. Uji Validitas	38
3.6.2. Uji Reliabilitas	39
3.7 Metode Analisis Data	40
3.7.1. Analisis Deskriptif	40
3.7.2. Regresi Linear Sederhana	40
3.7.3. Regresi Linear Berganda.....	41
3.7.4. Uji Analisis Of Variance (ANOVA).....	44

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Pengujian Instrumen.....	45
4.1.1 Uji Validitas	46
4.1.2 Uji Reliabilitas	48
4.2 Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	49
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	51
4.4 Pengujian Hipotesis.....	60
4.5 Uji ANOVA	65
4.6 Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Implikasi manajerial.....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	73
5.4 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel dimensi dan atribut model SERVQUAL	22
Tabel 4.1 Tabel hasil uji validitas	47
Tabel 4.2 Tabel hasil uji reliabilitas.....	48
Tabel 4.3 Tabel karakteristik demografi responden.....	50
Tabel 4.4 Tabel pembagian kelas interval.....	52
Tabel 4.5 hasil uji statistik deskriptif loyalitas konsumen	53
Tabel 4.6 hasil uji statistik deskriptif kepuasan konsumen.....	54
Tabel 4.7 hasil uji statistik deskriptif <i>tangibility</i>	55
Tabel 4.8 hasil uji statistik deskriptif <i>empathy</i>	56
Tabel 4.9 hasil uji statistik deskriptif <i>reliability</i>	57
Tabel 4.10 hasil uji statistik deskriptif <i>responsiveness</i>	58
Tabel 4.11 hasil uji statistik deskriptif <i>assurance</i>	59
Tabel 4.12 hasil uji regresi berganda	61
Tabel 4.13 hasil uji regresi linear sederhana.....	64
Tabel 4.14 hasil deskriptif one way ANOVA.....	61
Tabel 4.15 hasil uji one way ANOVA.....	66
Tabel 4.16 hasil hipotesis kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen	68
Tabel 4.17 hasil hipotesis kepuasan terhadap loyalitas konsumen	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	30
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian	79
Lampiran II. Uji Validitas	85
Lampiran III. Uji Reliabilitas	93
Lampiran IV. Analisis deskriptif responden	101
Lampiran V. Analisis deskriptif variabel	104
Lampiran VI. Analisis regresi linear berganda	108
Lampiran VII. Analisis regresi linear sederhana.....	110
Lampiran VIII. Analisis uji perbedaan ANOVA	112
Lampiran IX. Data jawaban responden.....	116

INTISARI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA SPESIFIKASI RESTORAN JEPANG TAHUN 2018

Disusun Oleh:

Yulia Rivona Nindyasari

NPM : 14 03 21230

Pembimbing

P. Didit Krisnadewara, Drs., MM

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di Restoran Sushi Tei Yogyakarta. Penelitian ini mengadaptasi lima kualitas layanan model SERVQUAL oleh Parasuraman *et. al*, 1985 antara lain *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya, hasil analisis kepuasan konsumen membuktikan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : kualitas layanan, SERVQUAL, kepuasan dan loyalitas konsumen