

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BERKAH
JAYA DESA PAENG KEC. MODUNG KAB. BANGKALAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Muzayyanah
NPM. 17419347

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI

K E D I R I

2021

RIWAYAT HIDUP

Nama : Muzayyanah
Tempat, Tanggal Lahir : Bangkalan, 25 Desember 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Ds. Paeng Kec. Modung Kab. Bangkalan
Alamat e-mail : muzayyanah202@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar : MI Mawahirul Athfal 2005-2011
2. Sekolah Menengah Pertama : Mts Al-Amin Fauzi 2011-2014
3. Sekolah Menengah Atas : MA Al-Amin Fauzi 2014-2017

Pengalaman Organisasi

1. Unit Kegiatan Kerohanian Islam (UKKI)

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan ini, saya:

Nama : Muzayyanah

NPM : 17419347

Program Study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : S1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Berkah Jaya Desa Paeng Kec. Modung Kab. Bangkalan. Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 31 Juli 2021



Muzayyanah

NPM. 17419347

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shawat dan salam senantiasa kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga pembuatan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada rumah makan Berkah Jaya Desa Paeng Kec. Modung Kab. Bangkalan" dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir dan sekaligus menjadi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kediri.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan dorongan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dari permulaan sampai selesainya penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Laely, M..M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kediri.
2. Bapak Drs. Gandung Satriyono, S.T M.M selaku Ketua program studi Ekonomi Manajemen Universitas Kediri
3. Bapak Dr. Djunaidi, S.E. M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.

4. Bapak Dr. Budi Heryanto, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri telah memberikan ilmu dan masukan-masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta terimakasih untuk limpahan cinta dan kasih, semua nasehat dan do'a yang tidak pernah putus, semoga untuk semuanya senantiasa mendapatkan rahmat kesehatan dan umur yang panjang oleh Allah SWT.
7. Seluruh teman-teman kost yang telah membantu serta selalu memberikan semangat kepada penulis.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri angkatan 2017 yang mwmbalikan motivasi dan semangat kepada penulis.
9. Dan seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan bisa menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan yang sedang menyusun skripsi.

Kediri, 20 Maret 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muzayyanah', with a stylized flourish above the name.

Muzayyanah

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP.....	1
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	2
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
DAFTAR GAMBAR	12
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi dan Periode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Teknik Penentuan Besarnya Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.

3.4 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Variabel Independen	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Variabel Dependen	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.8 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
4.4 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.5 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Dan Nilai Skor.....	53
Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	63
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	64
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan.....	76
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 3 Data SPSS.....	81
Lampiran 4 Jawaban Kuesioner.....	87
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Mengikuti Seminar Proposal.....	90
Lampiran 6 Bukti Sidang Skripsi Online.....	91
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiasi.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	47
-----------------------------------	----