

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RUMAH MAKAN PONDOK PINDANG MERANJAT
SYAFIK PALEMBANG
SKRIPSI**



Nama : M. Agung Setiawan

Nim : 212016281

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RUMAH PONDOK PINDANG MERANJAT SYAFIK
PALEMBANG**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : M. Agung Setiawan

Nim : 212016281

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Agung Setiawan

Nim : 212016281

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan
Pondok Pindang Meranjat Syafik Palembang

Nama : M. Agung Setiawan
NIM : 212016281
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Januari 2021

Pembimbing I



DR. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M
NIDN: 0207046301

Pembimbing II



Gunar Herudiansyah, S.E., M.M
NIDN: 0202039203

Mengetahui,
Dekan
dan Ketua Program Studi Manajemen



DR. Zahra Zahandayani, S.E., M.Si
NIDN: 0229057501

Motto dan Persembahan

“Sebaik Baik Manusia Adalah Yang Paling Bermanfaat Bagi Orang Lain”

“Tidak Ada Kesuksesan Melainkan Dengan Pertolongan Allah”

“Man Jadda Wajada. Siapa Yang Bersungguh-sungguh Pasti Berhasil”

Dengan Cinta dan Do’a

**Ku persembahkan skripsi ini
kepada:**

- **Ayahku M. Syafik dan Ibuku Nursidah**
- **Kakakku Andi Kurniawan, Hendra dan Adikku M. Risky Putra**
- **Sahabat dan Rekan seperjuangan**
- **Almamater**

PRAKATA



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbilalamin segala puji hanyalah milik Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat taufiq dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik di Kota Palembang dengan tepat waktu. Sholawat serta salam tak lupa semoga selalu tercurahkan kepada Rasullullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, ayahanda Muhammad Syafik dan ibunda Nursidah saya yang selalu berusaha dengan maksimal dalam hal mendukung, memotivasi, dan selalu mendoakan sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Selesainya penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan, bantuan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Fauzi Ridwan, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu DR. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si, selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang yang juga sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, SE., M.M, dan Bapak Gumar Herudiansyah., S.E., M.M selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah megajarkan, membimbing, mendidik, serta memberikan dorongan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Hj. Zuhriyah, S.E.,M.Si dan Ibu Anggreany Hustia, S.E., M.M selaku Dosen penelaah yang telah mengoreksi, membimbing, dan memberi solusi untuk kelancaran jalannya penelitian ini.
6. Terimakasih yang sebesar-besarnya juga saya sampaikan kepada Pelanggan Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik di kota Palembang yang telah membantu dalam hal menjawab kuesioner dalam penelitian ini.
7. Para Dosen Pengajar dan Staf Karyawan Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Kakaku Hendra dan Adikku Putra yang telah memberikan motivasi untuk selangkah lebih maju, serta seluruh anggota keluarga besar yang selalu mendoakan dan berharap akan suksesanku.
9. Sahabat-sahabat terdekat saya (setya, farhan, ilham, adam, bobby, naufal, risky, virda, maudi, laila, riandala, khaijul, yusrizal) Sahabat-sahabat pembawa semangat dalam kegabutan masa kuliah dan semoga hubungan ini bukan jumpa yang kemudian berakhir saling lupa.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, meskipun demikian semoga skripsi ini dapat menjadi karya yang bermutu dan bermanfaat bagi orang banyak. Amin Ya Rabbal Alamin.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Januari 2021

M. Agung Setiawan

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| Halaman Depan/Cover | |
| Halaman Judul | |
| Motto | i |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiat | ii |
| Lembar Pengesahan Skripsi | iii |
| Motto | iv |
| Daftar isi..... | viii |
| Abstrak | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Masalah | 8 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | 10 |
| A. Landasan Teori..... | 10 |
| 1. Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 17 |
| B. Penelitian Sebelumnya | 24 |
| C. Kerangka Pemikiran | 28 |
| D. Hipotesis | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |

| | |
|--|-----------|
| A. Jenis Penelitian..... | 29 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 30 |
| C. Operasional Variabel..... | 31 |
| D. Populasi dan Sampel | 32 |
| E. Data yang Diperlukan..... | 34 |
| F. Metode Pengumpulan Data..... | 35 |
| G. Analisis Data dan Teknis Analisis | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Hasil Penelitian | 43 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian | 65 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 78 |
| A. Simpulan..... | 78 |
| B. Saran..... | 79 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel I.1 Rekomendasi Rumah Makan Pindang Kota Palembang | 3 |
| Tabel I.2 Jumlah Pengunjung Rumah Makan | 5 |
| Tabel I.3 Hasil Riset Pendahuluan | 6 |
| Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian | 31 |
| Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan..... | 45 |
| Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik..... | 46 |
| Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Keandalan | 46 |
| Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap | 47 |
| Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Jaminan | 47 |
| Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Empati..... | 48 |
| Tabel IV.7 Hasil Uji Realibilitas | 49 |
| Tabel IV.8 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 50 |
| Tabel IV.9 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan..... | 50 |
| Tabel IV.10 Karakteristik Responden berdasarkan Sudah Berapa Kali Membeli..... | 51 |
| Tabel IV.11 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 52 |
| Tabel IV.12 Distribusi Jawaban Variabel Bukti Fisik | 53 |
| Tabel IV.13 Distribusi Jawaban Variabel Keandalan..... | 54 |
| Tabel IV.14 Distribusi Jawaban Variabel Daya Tanggap..... | 55 |
| Tabel IV.15 Distribusi Jawaban Variabel Jaminan | 56 |
| Tabel IV.16 Distribusi Jawaban Variabel Empati | 57 |

| | |
|--|----|
| Tabel IV.17 Hasil Regresi Linier Berganda..... | 58 |
| Tabel IV.18 Anova | 61 |
| Tabel IV.19 Coefficients uji t..... | 62 |
| Tabel IV.20 Model Summary..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar II.1 Kerangka Pemikiran | 28 |
|--------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Jadwal Penelitian
- Lampiran 2: Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3: Plagiarism Checker
- Lampiran 4: Sertifikat AIK
- Lampiran 5: Kuesioner Angket
- Lampiran 6: Hasil Tabulasi hasil Kuesioner
- Lampiran 7: Hasil Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 8: Hasil Uji F dan Uji t
- Lampiran 9: Tabel R
- Lampiran 10: Tabel F
- Lampiran 11: Tabel t
- Lampiran 12: Biodata

Abstrak

M. Agung Setiawan/212016281/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik Palembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik Palembang.

Jenis penelitian ini adalah Asosiatif. Variabel yang di gunakan yaitu kepuasan pelanggan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dalam penelitian ini populasi infinite dan sampel ditetapkan sebanyak 100 orang dengan teknik sampling *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan analisis dan regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam uji secara parsial Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan pondok pindang meranjat syafik di Palembang, Sedangkan Bukti Fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan pondok pindang meranjat syafik di Palembang.

Kata kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

BAB I

PENDAHULUAN

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang tujuannya menyediakan barang dan jasa bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kesuksesan dari usaha pemasaran bisa dilihat dari volume penjualan yang besar dan keuntungan yang banyak, sedangkan dari pihak konsumen dapat dilihat dari kepuasan mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Pemasaran tidak hanya dipandang sebagai suatu bagian pemasaran, tetapi pemasaran terjadi jauh sebelum produk direncanakan dan akan terus terlihat jauh sebelum produk terjual. Pemasaran produk yang bagus, memberi harga yang menarik, dan membuatnya dekat dengan pelanggan yang ada sekarang maupun pelanggan potensial.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang sangat berpengaruh dalam pemasaran karena kualitas pelayanan menentukan suatu produk dan jasa pada konsumen. Kualitas pelayanan yang bagus merupakan hal yang penting dalam menciptakan gambaran kepuasan konsumen. Menurut Fandy Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baiknya tingkat layanan yang diberikan bisa sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membeli suatu produk dan jasa. Berdasarkan penelitian Kodu (2013) menunjukkan bahwa adanya pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa. Selain itu, pelayanan yang berkualitas dapat

mendorong konsumen untuk memberikan loyalitasnya terhadap perusahaan atau pelaku usaha. Kepuasan pelanggan adalah suatu respon emosional terhadap pengalaman saat membeli suatu produk atau jasa. Respon emosional dipicu oleh proses persepsi (atau keyakinan) terhadap suatu obyek. Oleh karena itu, sangat penting untuk mendapatkan loyalitas atau keyakinan dari konsumen terhadap produk atau jasa dari suatu perusahaan.

Selain kualitas pelayanan, strategi pemasaran juga mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (Sumaila, dkk 2018). Pemasaran dalam suatu bidang usaha yaitu proses dimana bidang usaha tersebut memberikan sebuah gambaran nilai yang baik atau buruk dan menciptakan hubungan dengan para konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009:5) pemasaran adalah mengidentifikasi dan melengkapi kebutuhan manusia dan sosial.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:301) kepuasan pelanggan adalah situasi yang diberikan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Berdasarkan tinjauan diatas, konsep kepuasan pelanggan juga diperlukan perusahaan Rumah Makan Pindang. Rumah makan pindang adalah suatu bisnis warung makan/rumah makan yang menjual atau menghidangkan kuliner tradisional khas sumatera selatan khususnya di masakan Pindang. Masakan pindang banyak di jumpai di daerah Sumatera Selatan dengan berbagai macam ciri khas sesuai dengan daerah asalnya. Masakan Pindang disukai oleh berbagai macam kalangan karna rasa yang lezat

serta bisa adaptasi yang menyesuaikan diri dengan lidah atau selera masyarakat di mana rumah makan ini berada. Usaha rumah makan pindang hadir dalam berbagai tingkat sosial, ada yang dari warung kaki lima yang harganya terjangkau oleh kalangan bawah, rumah makan yang menargetkan kalangan menengah sebagai sasaran pasarnya, hingga rumah makan yang mewah yang menargetkan kalangan yang kaya dengan harga yang cukup tinggi sesuai fasilitas yang diberikan.

Kota Palembang memiliki banyak rumah makan pindang yang sudah cukup lama berdiri dan dikenal oleh masyarakat lokal maupun luar kota Palembang, Beberapa rumah makan pindang yang penulis rekomendasikan.

Tabel 1.1
Rekomendasi Rumah Makan Pindang Kota Palembang

| No. | Nama Rumah Makan | Alamat |
|-----|--------------------------------|------------------------------------|
| 1. | Pondok Pindang Meranjat Syafik | Jl. Mayjen yusuf singadekane No.66 |
| 2. | Pondok Pindang Jakabaring | Jl. Gub H Bastari |
| 3. | Rumah Makan Pindang Musi Rawas | Jl. Angkatan 45 No.18 |
| 4. | Rumah Makan Sri Melayu | Jl. Demang Lebar Daun No.1 |

Sumber : Penulis tahun 2020

Berdasarkan rekomendasi rumah makan pindang pada Tabel 1.1, ada beberapa rumah makan pindang yang penulis rekomendasikan, salah satunya rumah makan pindang meranjat Syafik.

Rumah makan Pindang Meranjat Syafik merupakan rumah makan khas kampung Meranjat, Sumatera Selatan yang menjual pindang khas kampung Meranjat. Rumah Makan Pindang Meranjat Syafik merupakan rumah makan yang sudah lama eksistensinya di kota Palembang. Awalnya tempat ini belum ramai dan banyak orang yang belum mengetahui tentang rumah makan ini.

Ditengah persaingan pemasaran produk rumah makan pindang yang semakin kuat, Rumah Makan Pindang Meranjat Syafik mempunyai strategi pemasaran yang dapat membuat konsumen tertarik untuk dapat kembali lagi membeli tau mengkonsumsi produk dari Rumah Makan Pindang Meranjat Syafik. Beberapa kiat utama dalam usaha pindang adalah memilih lokasi rumah makan yang tepat, Lokasinya berada di pinggir jalan lintas sumatera sehingga banyak pengunjung dari luar kota yang melintas untuk mampir ke rumah makan tersebut, dan dengan konsep rumah makan berupa pondok dan *view* berupa pesawahan, sehingga membuat pengunjung merasakan kenyamanan dan suasana makan seperti di kampung Meranjat.

Awal mula pembangunannya tidak seluas yang sekarang ada peluasan tempat dan ada penambahan tempat makan lesehan yang dulunya hanya memiliki sedikit pegawai. Tempatnya sangat cocok untuk keluarga berkumpul bersama dan ditambah dengan adanya fasilitas karaoke, sehingga setiap tahunnya Rumah Makan Syafik terus mengalami peningkatan jumlah pengunjung selama 3 tahun terakhir.

Tabel 1.2
Jumlah Pengunjung Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik
Tahun 2017-2019

| Tahun | Jumlah Pengunjung | Jumlah peningkatan |
|--------------|--------------------------|---------------------------|
| 2017 | 2841 | - |
| 2018 | 3098 | 207 |
| 2019 | 3472 | 374 |

Sumber : Rumah Makan Pindang Meranjat Syafik Tahun 2017-2019

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan jumlah pengunjung Rumah Makan Pindang Meranjat Syafik selama periode tahun 2017-2019 mengalami peningkatan. Pada tahun 2018 terjadi kenaikan jumlah pengunjung yaitu 3098 pengunjung dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya 2841 pengunjung dan ada penambahan jumlah pengunjung pada tahun 2019 yang cukup drastis 3472 pengunjung.

Sejalan dengan data yang ada di Tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya. Pihak manajemen harus memberikan konsep pemasaran yang memberikan keyakinan kepada masyarakat atau pelanggan Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik agar bisa lebih meningkatkan jumlah pelanggan setiap tahunnya pada rumah makan tersebut.

Masakan yang unggul yang bisa membedakan dengan rumah makan pindang lainnya, dan juga menampilkan rumah makan yang memiliki ciri khas tersendiri bagi para pengunjung seperti mutu dan pelayanan yang baik serta faktor harga yang tidak boleh dilupakan. Di rumah makan ini tentu saja mempunyai rasa yang khas dari

pindang tulang, pindang patin, pindang salai, pindang baung dan sederet menu lainnya yang bisa melengkapi ketika makan.

Masakan yang memiliki ciri khas pada kuahnya yang bisa membedakan dengan rumah makan pindang lainnya, serta penampilan rumah makan bisa membuat nyaman pelanggan yang bisa menimbulkan kesan tersendiri bagi para pengunjung seperti mutu dan pelayanan yang baik serta faktor harga tentu tidak boleh dilupakan.

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan pada 30 orang yang pernah membeli lebih dari dua kali dan apa yang dapat membuat mereka untuk lebih memilih produk masakan pindang meranjat pada table sebagai berikut.

Tabel 1. 3
Hasil Riset Pendahuluan

| No. | INDIKATOR | Ya | Tidak |
|------------|---|-----------|--------------|
| 1 | Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik memberikan kemudahan tempat parkir | 21 | 9 |
| 2 | Cita rasa yang di tawarkan di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik sangat baik | 18 | 12 |
| 3 | Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pelanggan | 16 | 14 |
| 4 | Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik memberikan keamanan dan kenyamanan | 18 | 12 |
| 5 | Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik memahami keinginan konsumen | 15 | 15 |

Sumber : Olah data kuesioner sementara (2020)

Hasil riset pendahuluan dapat dijelaskan bahwa :

Pada indikator diatas dengan pernyataan “Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik memberikan kemudahan tempat parkir” cukup banyak responden yang setuju dengan pernyataan tersebut, perbandingan dari 30 responden yang menjawab, 21 responden menjawab iya dan 9 responden menjawab tidak. Indikator ini menggambarkan variable *tangible*.

Pada indikator diatas dengan pernyataan “Cita rasa yang di tawarkan di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik sangat baik” cukup banyak responden yang setuju dengan pernyataan tersebut, perbandingan dari 30 responden yang menjawab, 18 responden menjawab iya dan 12 responden menjawab tidak. Indikator ini menggambarkan variable *reliability*.

Pada indikator diatas dengan pernyataan “Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pelanggan” cukup banyak responden yang setuju dengan pernyataan tersebut, perbandingan dari 30 responden yang menjawab, 16 responden menjawab iya dan 14 responden menjawab tidak. Indikator ini menggambarkan variabel *responsiveness*.

Pada Indikator diatas dengan pernyataan “Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik memahami keinginan konsumen” cukup banyak responden yang setuju dengan pernyataan tersebut, perbandingan dari 30 responden yang menjawab, 18 responden menjawab iya dan 12 responden menjawab tidak. Indikator ini menggambarkan variable *Assurance*.

Pada Indikator diatas dengan pernyataan “Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik memahami keinginan konsumen” dari pernyataan tersebut hasilnya

seimbang, perbandingan dari 30 responden yang menjawab, 15 responden menjawab iya dan 15 responden menjawab tidak. Indikator ini menggambarkan variable *empathy*.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik Palembang?

C. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pondok Pindang Meranjat Syafik Palembang.

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan di atas maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini digunakan untuk melihat praktek - praktek dari teori-teori yang telah dipelajari sebelumnya pada konsentrasi pemasaran.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi tambahan bagi ilmu pengetahuan, serta dapat menjadikan acuan atau kajian bagi penulisan yang akan datang terhadap topik yang serupa.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Danang Sunyoto. 2014. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*: Mahasiswa-Dosen-Peneliti atau Praktisi. CAPS (Center or Academic Publishing Service): Yogyakarta

Desman Hidayat, Aryo Bismo, Amelia Ruwaida & Basri. 2020. *The Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants)* dari <file:///C:/Users/Ryuji/Downloads/journal%20desman%20hidayat.pdf>

Dhea Octaviani Sumaila, Joachim N.K. Dumais & Ellen G. Tangkere. 2018. *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Produk Share Tea di Manado Town Square 3 Kota Manado* dari <file:///C:/Users/Ryuji/Downloads/dheaoctavianisumaila.pdf>

Dina Ayu Puspitasari & R.Sugeng Basuki. 2019. *Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Dapoer Mie Galau Malang* dari <file:///C:/Users/Ryuji/Downloads/293-938-1-PB.pdf>

Dinda Syahri, M.Iqbal Pratama & Yesy Gustiara. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Karibia Seafoodd Medan* dari <file:///C:/Users/Ryuji/Downloads/2952-6346-1-SM.pdf>

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2012. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta : ANDI

Fandy Tjiptono. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : ANDI

Fandy Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta : ANDI

Kasmir. 2015. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada

Kodu. 2013. *Harga, Kualitas, Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza* dari <file:///C:/Users/Ryuji/Downloads/kodu.pdf>

Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing, 14th Ed, Prentice Hall*. Jakarta

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengembangan*. Ahli Bahasa Bob Sobran. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Penerbit PT Indeks (Gramedia)

Krisdianti, Dika Lambang dan Sunarti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square* dari <file:///C:/Users/Ryuji/Downloads/9%20dika%20lambang%202019.pdf>

Mhd Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta : Gosyen Publisng

Parasuraman, A., Zeithaml, & Berry, Leonard. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dari <file:///C:/Users/Ryuji/Downloads/SERVQUAL-Parasuraman.pdf>

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Syofian, Siregar. 2013. *Metode Penelitan Kuantitatif* (Edisi 1). Jakarta : Kencana.
Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Press: Jakarta