

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KFC DEMANG LEBAR DAUN PALEMBANG**

Skripsi



Nama : Jaman Susanto

NIM : 212018357

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KFC DEMANG LEBAR DAUN PALEMBANG**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Nama : Jaman Susanto

NIM : 212018357

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TAHUN 2022**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

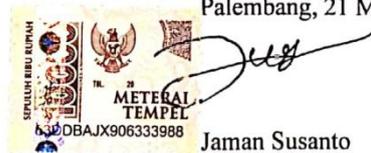
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jaman Susanto
NIM : 212018357
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Metodologi Penelitian : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan KFC Demang Lebar Daun
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 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.

Palembang, 21 Mei 2021



Jaman Susanto

NIM 212018357

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC
Demang Lebar Daun Palembang
Nama : Jaman Susanto
NIM : 212018357
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I,



Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN.0216057001

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal

Pembimbing II



Gumar Herudiansyah, S.E., M.M
NIDN.0203026701

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

1. “Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung” (Q.S. Ali ‘Imran:104)
2. “Hiduplah seakan kamu akan mati besok. Belajarlah seakan kamu akan hidup selamanya” (Mahatma Gandhi)
3. “Tidak Perlu Khawatir Dengan Masa Depan, Sebab Setiap Orang Memiliki Waktunya Masing-Masing” (Penulis)

PERSEMBAHAN:

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayah Bahrin dan Ibu Mei yarti yang sudah mensupport dari awal hingga akhir
2. Dan saudara/i kandung saya
3. Pembimbing Skripsi Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si dan Bapak Gumar Herudiansyah, S.E., M.Si
4. Sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku tercinta telah merawat, mendidik, mendo'akan dan memberikan dorongan semangat kepada penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
5. Bapak Gumar Herudiansyah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
6. Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si sebagai dosen pembimbing akademik saya yang memotivasi dan memberikan dukungan kepada saya.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua dan ayuk serta kakak ku yang selalu mendoakan dan terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.
9. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang telah memberikan do'a serta dukungan.

10. Kepada teman-teman seperjuangan (Aldi, Ragil, Sale, Ilhan, Ervan, Tri, Dimas, Arif, okky,)

Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Billahi Fii Sabiilil Haq, Fastabikul Khairot Wassalamu'alaykum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Palembang, Juli 2022

Jaman Susanto
NIM 212018357

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiii
HALAMAN LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....	11
B. Kerangka Pemikiran.....	17
C. Penelitian Sebelumnya	23
D. Hipotesis.....	25

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Operasional Variabel.....	29
D. Populasi Dan Sampling	30

E. Data Yang Diperlukan.....	32
F. Metode Pengumpulan Data.....	33
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis	34

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian	73

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	89
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pendapat pelanggan terhadap pelayanan KFC Demang Lebar Daun Palembang	6
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya.....	22
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	29
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Reliability.....	48
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Responsiveness	49
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Assurance.....	49
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Emphaty	50
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Tangible	50
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel IV.11 Variabel Kepuasan Pelangan (Y).....	52
Tabel IV.12 Variabel Reliability (X1)	54
Tabel IV.13 Variabel Responsiveness (X2).....	56
Tabel IV.14 Variabel Assurance (X3)	58

Tabel IV.15 Variabel Emphary (X4)	60
Tabel IV.16 Variabel Tangible (X6).....	62
Tabel IV.17 Regresi Linier Berganda	64
Tabel IV.18 Hasil Uji F.....	66
Tabel IV.19 Hasil Uji t	67
Tabel IV.20 Hasil Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	25
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	85
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian	87
Lampiran 3. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas	91
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	94
Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji t	99
Lampiran 6. Tabel Distribusi F	100
Lampiran 7. Tabel Distribusi t	101
Lampiran 8. Tabel Distribusi R.....	102
Lampiran 9. Biodata Penulis	103
Lampiran 10. Plagiarisme	104
Lampiran 11. Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi	105
Lampiran 12 Sertifikat SPSS	106

ABSTRAK

Jaman Susanto/212018357/2022/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang. Penelitian ini menggunakan 69 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *insidental sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Variabel *Responsiveness* mempunyai pengaruh negatif terhadap Kepuasan pelanggan. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *tangible* Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Demang Lebar Daun Pealembang, dan variabel *responsiveness* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa 45,3% perubahan terhadap kepuasan pelanggan disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian, sedangkan sisanya 54,7% disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

Kata kunci : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible, dan KepuasanPelanggan*

ABSTRAK

Jaman Susanto/212018357/2022/The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at KFC Demang Lebar Daun Palembang.

This study aims to determine the effect of service quality simultaneously and partially on customer satisfaction at KFC Demang Lebar Daun Palembang. This study used 69 samples, the sampling technique used non-probability sampling technique by means of incidental sampling. The type of research used is associative, the data used is primary data. The data collection technique used is a questionnaire. The analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis, F test, t test and Coefficient of Determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of the Reliability, Assurance, Empathy and Tangible variables have a positive regression coefficient meaning that Reliability, Assurance, Empathy and Tangible have a positive influence on customer satisfaction, and the Responsiveness variable has a negative effect on customer satisfaction. The results of the F test analysis conducted showed that there was a significant influence of reliability, assurance, empathy, and tangibles on customer satisfaction at KFC Demang Lebar Daun Palembang, and the responsiveness variable showed that there was no significant effect on customer satisfaction at KFC Demang Lebar Daun Palembang. Hypothesis t test results partially show that Reliability, Assurance, Empathy, and Tangible have a significant effect on customer satisfaction. And the Responsiveness variable has no significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination analysis shows that 45.3% of changes in customer satisfaction are caused by the large contribution of the independent variables to the dependent variable in the study, while the remaining 54.7% is caused by other variables not included in this study.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, and Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang ini usaha berkembang dengan pesat, salah satunya bisnis dalam bidang makanan cepat saji. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan makin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu mengambil keputusan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan agar dapat berkembang dengan baik. Perusahaan harus mampu mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan bertahan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya.

Pemasaran adalah salah satu kegiatan yang sangat penting dalam dunia usaha, pada suatu kondisi usaha seperti sekarang ini, pemasaran menjadi pendorong untuk meningkatkan penjualan sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Memiliki pengetahuan mengenai pemasaran merupakan hal penting bagi sebuah perusahaan pada saat dihadapkan pada pemersalahan, seperti menurunnya pendapatan perusahaan yang disebabkan oleh menurunnya daya beli konsumen terhadap suatu produk sehingga memberikan dampak melambatnya pertumbuhan pada perusahaan.

Stanton dalam Musnaini, dkk (2021:2) mengungkapkan bahwa pemasaran merupakan kaitan antara sistem dengan kegiatan usaha dalam proses perencanaan, penentuan harga, memenuhi keperluan pembeli sistem dan proses dalam pemenuhan keperluan dan keinginan yang memiliki kaitan terhadap aktivitas usaha.

Sala satu kajian pemasaran yang tidak kalah penting adalah tentang kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian sesuatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa.

Kotler dalam Meithiana (2019:82) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menghadapi kompleksitas dan intensitas tantangan yang semakin berat, pimpinan perusahaan atau organisasi dituntut berfikir kreatif untuk menemukan berbagai terobosan strategi yang mampu menciptakan sinergi yang memberikan kontribusi optimal bagi pencapaian tujuan organisasi. Untuk itulah perusahaan-perusahaan dituntut untuk dapat menerapkan suatu kebijakan-kebijakan yang strategis menyangkut pelayanan guna mengantisipasi adanya iklim persaingan yang semakin kompetitif. Salah satu unsur terpenting didalam suatu organisasi adalah keunggulan pelayanan yang

dimilikinya. Keunggulan pelayanan didalam suatu organisasi atau perusahaan, setidaknya dapat menjadi keberhasilan suatu perusahaan dalam menghadapi segala tantangan dan ancaman yang akan menghambat laju perkembangan perusahaannya yang akan datang. Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha.

Kotler dan Armstrong dalam Meithiana (2019:61) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Fandy Tjiptono dalam Meithiana (2019:65), ada lima dimensi atau lima indikator utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: Keandalan (*reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*)

mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh parah staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Riset Gab merupakan celah atau kesenjangan atau bias dari penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya yaitu :

Luvitassari (2020) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel Keandalan (X2) dan variabel Empati (X5) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Cibinong, Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif .

Aningsih (2019) Hasil penelitian ini adalah: 1) Ada pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti langsung terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada rumah makan Idola Mojosari Mojokerto. 2) Variabel perhatian berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan konsumen

Puspitaningsih (2017) Hasil pengujian memperlihatkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada MC DONALD'S SRI RATU MALL KEDIRI dapat diterima. Sedangkan kualitas

produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada MC DONALD'S SRI RATU MALL KEDIRI tidak dapat diterima.

Salah satu perusahaan besar restoran cepat saji adalah Kentucky Fried Chicken atau lebih sering dikenal sebagai KFC. PT. Fastfood Indonesia Tbk. sebagai pemilik tunggal waralaba Kentucky Fried Chicken (KFC) di Indonesia didirikan oleh Gelael Group pada tahun 1978 sebagai pihak pertama yang memperoleh waralaba KFC untuk Indonesia pada tahun 1979. KFC merupakan salah satu tempat makan cepat saji yang menyajikan produk ayam serta produk-produk yang berkaitan dengan daging. Produk yang disajikan KFC adalah seperti ayam goreng, kentang goreng, dan burger serta terdapat pula produk produk tambahan lainnya seperti perkedel dan soup ayam.

PT. Fastfood Indonesia Tbk. (KFC Indonesia) adalah salah satu perusahaan restoran makanan cepat saji terbaik di Indonesia bahkan di dunia yang masih bertahan dan berjalan dengan kesuksesannya sampai saat ini, dengan terus berinovasi dalam menghadirkan produk ke masyarakat. PT. Fastfood Indonesia (KFC Indonesia) sendiri memiliki 11 cabang yang berada di kota Palembang. Dimana salah satu cabangnya yang beralamat di Jalan Demang Lebar Daun no 89 Palembang yang diresmikan pada tanggal 21 Januari 2011. Dari hasil observasi pada PT. Fastfood Indonesia Tbk. (KFC cabang Demang Lebar Daun) Palembang, perlu menerapkan budaya organisasi yang menjadi pedoman perusahaan yang harus dijalankan setiap karyawan karena terjadi penurunan kinerja karyawan. Hal ini juga terlihat

dari masih kurangnya kesadaran karyawan terhadap kualitas pelayanan dalam bekerja.

Tabel I.1
Pendapat Pelanggan Terhadap Pelayanan KFC Demang Lebar Daun Palembang

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
Kepuasan Konsumen			
1.	Layanan KFC Demang Lebar Daun Palembang sesuai dengan yang diharapkan	14	16
2.	Saya merasa puas sehingga akan merekomendasikan KFC Demang Lebar Daun Palembang	15	15
Reliability			
1.	Pelanggan mendapatkan pelayanan memuaskan	18	12
2.	Karyawan KFC Demang Lebar Daun memahami keinginan pelanggan terhadap menu yang disajikan	14	16
Responsiveness			
1.	Karyawan KFC Demang Lebar Daun Palembang sigap dalam melayani pelanggan	12	18
2.	Tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan dan minuman	15	15
Assurance			
1.	Karyawan sopan dalam memberikan layanan	14	16
2.	Karyawan mengerti kebutuhan pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman	11	19
Emphaty			
1.	Karyawan mampu membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu	13	17
2.	Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	20	10
Tangible			
1.	Jumlah meja dan kursi KFC Demang Lebar Daun Palembang cukup untuk pelanggan	14	16
2.	Karyawan berpenampilan bersih dan rapih	18	12
Jumlah		30 responden	

Sumber : wawancara prariset, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pernyataan di kepuasan konsumen ada 16 dari 30 responden menyatakan bahwa layanan KFC Demang Lebar Daun Palembang tidak sesuai dengan yang pelanggan harapkan dan 15 dari 30 responden menyatakan bahwa

mereka tidak merasa puas dengan layanan KFC Demang Lebar Daun Palembang sehingga mereka tidak akan merekomendasikan KFC Demang Lebar Daun Palembang kepada teman atau orang disekitarnya.

Pernyataan pada Keandalan (*Reliability*) ada 12 dari 30 responden menyatakan bahwa pelanggan tidak mendapatkan pelayanan memuaskan dan 16 dari 30 responden menyatakan bahwa karyawan KFC Demang Lebar Daun Palembang tidak memahami keinginan pelanggan terhadap menu yang disajikan.

Pernyataan pada Daya Tanggap (*Responsiveness*) ada 18 dari 30 responden menyatakan bahwa karyawan KFC Demang Lebar Daun Palembang tidak sigap dalam melayani pelanggan dan 15 dari 30 responden menyatakan bahwa terlalu lama mengantri dalam memesan makanan dan minuman.

Pernyataan pada jaminan (*assurance*) ada 16 dari 30 responden menyatakan bahwa karyawan tidak sopan dalam memberikan pelayanan dan 19 dari 30 responden menyatakan bahwa karyawan tidak mengerti kebutuhan pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman.

Pernyataan pada empati (*emphaty*) ada 17 dari 30 responden menyatakan bahwa karyawan tidak mampu membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu dan 10 dari 30 responden menyatakan bahwa karyawan tidak memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.

Pernyataan pada bukti fisik (*tangible*) ada 16 dari 30 responden menyatakan bahwa jumlah meja dan kursi KFC Demang Lebar Daun Palembang tidak cukup untuk pelanggan dan 12 dari 30 responden menyatakan bahwa karyawan tidak berpenampilan bersih dan rapi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul penelitian sebagai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang.

B. Rumusan Masalah

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

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang ?
2. Adakah pengaruh *reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang ?
3. Adakah pengaruh *responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang ?
4. Adakah pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang ?
5. Adakah pengaruh *emphaty* (Empati) terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Demang Lebar Daun Palembang ?

6. Adakah pengaruh *tangible* (Bukti Langsung) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang.
6. untuk mengetahui pengaruh bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun 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 diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KFC Demang Lebar Daun Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Almamater

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

DAFTAR PUSTAKA

- Aningsih, D. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Idola Mojosari Mojokerto. *Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Majapahit* .
- Asiati, D. I., & Dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri .
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hasan, M. I. (2015). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Lilis. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makasar . *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis* , 1-55.
- Luvitasari, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Cibinong Kabupaten Bogor. *Program Studi Manajemen, STIE Dewantara* , 133-144, VOL.2 NO.2.
- Maulana, A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta* , 117-124, vol.7, No.2.
- Musnaini, d. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri.
- Prasastono, N., Yulianto, S., & Pradapa, F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kentucky fried chicken semarang candi. *Universitas stikubank semarang* , 16-22, VO, XI NO,2.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia* , 2-6.
- Puspitaningsih, F. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di MC Donald,s Sri Ratu Mall Kediri. *STKI PGRI Trenggalek* , 303-310.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Syahyuni. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Fastfood indonesia Tbk. KFC Cabang Demang Lebar Daun Palembang. *Universitas Tridinanti Palembang* , 130-143, VOL.6, No.1.
- Toleu, M. J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Msksn Suka Ramai Kota Kupang). *Administrasi Bisnis Universitas Nusa Cendana Kupang,Indonesia* , 139-153, Vol.5, No.2.