

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PIZZA HUT DELIVERY
SUKATANI KENTEN PALEMBANG**



Skripsi

**Nama : AZIM AZWA
Nim : 212019065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PIZZA HUT DELIVERY
SUKATANI KENTEN PALEMBANG**



Skripsi

**Nama : AZIM AZWA
Nim : 212019065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2023**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azim Azwa
NIM : 212019065
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 sebagian 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.

Palembang, Maret 2023



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang

Nim : 212019065

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

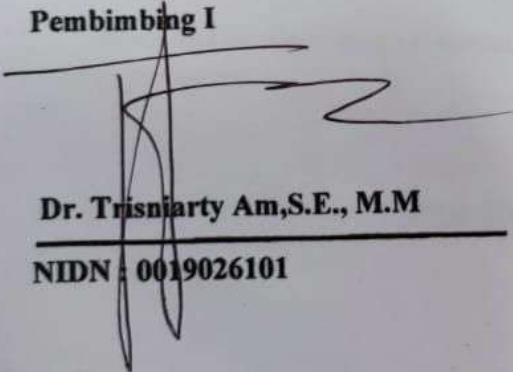
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan disahkan

Pada Tanggal

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Trisniarty Am, S.E., M.M

NIDN : 0019026101


Gumar Herudiansyah, S.E., M.M.

NIDN : 0202039203

Mengetahui

Dekan



Dr. Zahra Trihandayani, S.E., M.Si.

NIDN : 02290557501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya pada tuhanmulah hendaknya kamu berharap “

(Q.S Al-Insyiroh: 6-8)

“... Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan pada diri mereka sendiri...”

(Q.S Ar Ra’d: 13)

“ Semua impian dapat menjadi kenyataan andaikan kita memiliki keberanian untuk mewujudkannya

PERSEMBAHAN :

Skripsi Ini Kupersembahkan Kepada

*1. Kepada Orang Tuaku
Tercinta Ayahku Nopriansyah
dan Ibuku Merti Herawati*

*2. Kepada saudariku, Elta
Pransiska, Serta Dosen
Pembimbingku, Ibu
Dr.Trisniarty AM, SE.,M.M.,DR
dan Bapak
GumarHerudiansyah, S.E.,MM*

*3. Teman-Temanku
Seperjuangan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Palembang
Angkatan 2018*

4. Almamater Tercinta

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillah rabbil'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 Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan **terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda yaitu Nopriansyah dan Ibunda Merti Herawati** dan ayukku Elta Pransiska yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis dan berjasa dalam mendoakan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang yang paling baik didunia serta keluarga besar yang selalu mendukung.

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 Trihandayani, S.E.,M.Si dan Bapak Mister Candra, S.pd., M.M selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr.Trisniarty AM, SE.,M.M selaku Dosen Pembimbing 1, dan Bapak Gumar Herudiansyah S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Amidi, S.E, MSi dan Bapak Arradytia Permana, S.E., M.M selaku Dosen Penelaah yang telah mengoreksi, membimbing dan memberi solusi untuk kelancaran penelitian ini.
6. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk memberikan bahan penulisan dalam skripsi.
7. Ibu Fitantita, S.E., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

9. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan ku ,teman kos ku terimakasih selalu mensupport, selalu membantu dan selalu ada dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Palembang, Maret 2023

Azim Azwa

DAFTAR ISI

Halaman Sampel Luar.....	
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto Dan Persembahan	iv
Halaman Prakata	v
Daftar Isi	vi
Dftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN PENELITIAN SEBELUMNYA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Sebelumnya	20
C. Kerangka Pemikir.....	25
D. Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	28
C. Operasionalisasi Variabel.....	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Data yang Diperlukan.....	31
F. Metode Pengumpulan Data	31

G. Analisi Data dan Teknik Analisis	32
-------------------------------------------	----

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian	63

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen Pizza Hut.....	3
Tabel 1.2 Alasan Konsumen Pizza Hut Tidak Puas.....	4
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya	24
Tabel III.1 Variabel, Defisi Variabel, Indikator, dan Skala.....	28
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel IV.9 Karakteristik Responden Umur	46
Tabel IV.10 Karakteristik Responden Pendidikan.....	47
Tabel IV.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	48
Tabel IV.12 Karakteristik Responden Pendapatan	49
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	51
Tabel IV.I Hasil Uji Validitas Variabel X1 (<i>Tangible</i>).....	52
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (<i>Reliability</i>)	54
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel X3 (<i>Responsiveness</i>)	55
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel X4 (<i>Assurance</i>)	57
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel X5 (<i>Emphaty</i>).....	58
Tabel IV. 19 Analisis Regresi Linier Berganda	60
Tabel IV. 20 Hasil Uji F (Simultan)	61
Tabel IV.21 Hasil Uji t.....	62
Tabel IV. 22 Hasil Uji Determinasi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Tabulasi

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 6 Analisa Regresi, Hasil Uji F, Uji t, Uji R

Lampiran 7 Tabel R

Lampiran 8 Tabel F

Lampiran 9 Tabel t

Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset

Lampiran 11 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 Plagiarsm Checker

Lampiran 13 Sertifikat AIK

Lampiran 14 Sertifikat SPSS

Lampiran 15 Sertifikat Komputer

Lampiran 16 Sertifikat Seminar

Lampiran 17 Biodata Penulis

ABSTRAK

Azim Azwa/ 212019065/ 2023/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pizza hut delivery Kota Palembang , (2) Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan pizza hut delivery Kota Palembang , (3) Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan pizza hut delivery Kota Palembang (4) Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pizza hut delivery Kota Palembang (5) Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan pizza hut delivery Kota Palembang (6) Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pizza hut delivery Kota Palembang Sampel yang digunakan adalah 86 orang responden yang dengan teknik simple random sampling. Data yang digunakan adalah data primer, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis membuktikan (1) ada pengaruh signifikan daya tanggap, jaminan, bukti fisik, kemampuan dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut Delivery di Kota Palembang, (2) tidak ada pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut Delivery di Kota Palembang, (3) ada pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan Pizza Hut Delivery di Kota Palembang, (4) ada pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut Delivery di Kota Palembang, (5) ada pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut Delivery di Kota Palembang, (6) ada pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut Delivery di Kota Palembang. Hasil Koefisiensi determinasi kualitas pelayanan hanya mampu berkontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan konsumen dengan besar sumbangan yang dihasilkan sebesar 68,9%.

kata kunci : kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Azim Azwa/ 212019065/ 2023/The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang

This study aims to determine (1) The effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on pizza hut delivery customer satisfaction in Palembang City, (2) The effect of tangible on pizza hut delivery customer satisfaction in Palembang City, (3) The effect of reliability on pizza customer satisfaction hut delivery Palembang City (4) Effect of responsiveness on pizza hut delivery customer satisfaction Palembang City (5) Effect of assurance on customer satisfaction pizza hut delivery Palembang City (6) Effect of empathy on customer satisfaction pizza hut delivery Palembang City The sample used was 86 respondents with simple random sampling technique. The data used is primary data, with a questionnaire data collection method. The analysis technique used is multiple linear regression. The results of the analysis prove (1) there is a significant effect of responsiveness, assurance, physical evidence, ability and concern for Pizza Hut Delivery customer satisfaction in Palembang City, (2) there is no significant tangible effect on Pizza Hut Delivery customer satisfaction in Palembang City, (3)) there is a significant effect of reliability on Pizza Hut Delivery satisfaction in Palembang City, (4) there is a significant effect of responsiveness on Pizza Hut Delivery customer satisfaction in Palembang City, (5) there is a significant effect of assurance on Pizza Hut Delivery customer satisfaction in Palembang City, (6) there is an influence of empathy on customer satisfaction of Pizza Hut Delivery in Palembang City. The results of the coefficient of determination of service quality are only able to contribute to changes that occur in customer satisfaction with a large contribution of 68.9%.

keywords: service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and consumer satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan antara pelaku bisnis saat ini sangat ketat sehingga memaksa pelaku bisnis untuk berusaha agar lebih unggul dibandingkan pesaing mereka. Berbagai hal dapat ditingkatkan untuk menjadikan usaha tersebut lebih unggul dibandingkan para pesaing. Salah satu diantaranya yaitu Kualitas pelayanan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kebutuhan dan harapan pelanggan yang sesuai dengan yang diberikan oleh pelaku usaha dapat menarik pelanggan tersebut untuk melakukan pembelian pada usaha itu sehingga akhirnya akan mendatangkan laba yang maksimal. Kualitas pelayanan yang baik dengan kata lain pelayanan yang berkualitas yang diberikan sebuah usaha menjadikan usaha itu lebih unggul dibandingkan pesaingnya sehingga memungkinkan calon konsumen memilih usahanya.

Kualitas Pelayanan memiliki beberapa dimensi yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimensi ini merupakan satu kesatuan bagi kualitas pelayanan, dimana *tangible* adalah bukti fisik dari sebuah perusahaan meliputi gedung dan penampilan para pegawainya, *reliability* kehandalan pegawainya dalam bidang pekerjaannya, *responsivenss* merupakan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan, *assurance* jaminan yang bisa diberikan oleh pegawai kepada konsumen nya kemudian *emphaty* bagaimana

pegawai dapat ikut merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen selama menikmati pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.

Pelayanan yang berkualitas maka akan terbentuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen dapat membuat konsumen merasa puas. Inilah yang diinginkan oleh pelaku usaha yaitu terbentuknya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Windasuri, 2017:64). Kepuasan pelanggan yang terbentuk dapat menghasilkan berbagai hal yang baik bagi sebuah usaha diantaranya konsumen yang setia yang dapat melakukan pembelian yang berulang.

Di Indonesia terdapat berbagai macam perusahaan yang menawarkan produk serupa sehingga menimbulkan persaingan yang cukup tinggi. Perusahaan-perusahaan tersebut berusaha untuk memenangkan hati konsumen agar konsumen melakukan pembelian pada produknya.. Pizza Hut bukan merupakan perusahaan yang baru yang berada di Indonesia. Pizza Hut sendiri telah memiliki banyak konsumen setia. Namun sayangnya Pizza Hut juga memiliki banyak pesaing sehingga Pizza Hut perlu melakukan inovasi agar memiliki ciri khas di mata konsumen. Pada akhirnya Pizza Hut mendirikan anak perusahaan yang Bernama Pizza Hut Delivery. Pizza hut Delivery memiliki kekhususan melayani konsumen dengan memprioritaskan pesan antar. Pizza Hut Delivery saat ini juga telah memiliki banyak cabang di Indonesia salah satunya Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang.

Seperti Namanya Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang melayani khusus pesan antar untuk semua produk yang dijual oleh Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang. Hal ini menyebabkan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang mengusung tinggi segala hal yang berkaitan dengan pelayanan pesan antar. Namun sayangnya perusahaan lain yang serupa pun melakukan pelayanan pesan antar untuk konsumen. Hal ini menjadikan Pizza hut Delivery Sukatani Kenten Palembang melakukan berbagai upaya untuk menjadikan dirinya lebih unggul dibandingkan pesaing.

Tabel I.1
Target dan Realisasi Penjualan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang tahun 2022

No	Bulan	Target (dalam rupiah)	Realisasi (dalam rupiah)
1.	Januari	360.000.000	321.350.000
2	Februari	360.000.000	340.456.000
3	Maret	360.000.000	289.780.000
4	April	360.000.000	367.342.000
5	Mei	360.000.000	332.780.000
6	Juni	360.000.000	318.785.000
7	Juli	360.000.000	357.679.000
8	Agustus	360.000.000	311.984.000
9	September	360.000.000	284.564.000
10	Oktober	360.000.000	290.665.000
11	November	360.000.000	314.649.000
12	Desember	360.000.000	386.340.000

Sumber : Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa realisasi penjualan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang pada tahun 2022 hanya berhasil melampaui target pada bulan April dan Desember saja. Sedangkan pada bulan-bulan lainnya Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang belum berhasil untuk menarik konsumen sebanyak mungkin sehingga target bisa tercapai.

Guna meneliti lebih lanjut mengenai target yang tidak tercapai, peneliti telah melakukan prariset terhadap sejumlah pelanggan Pizza hut Delivery Sukatani Kenten Palembang dengan hasil sebagai berikut:

Tabel I.2
Data Pra-Riset Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Gedung Pizza Hut Sukatani Kenten Palembang telah memadai untuk melakukan pelayanan kepada sejumlah konsumen secara bersamaan	14	16
2	Para pegawai Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang mampu memberikan pelayanan kepada konsumen	12	18
3	Pelayanan diberikan dengan cepat serta tepat terhadap semua masalah	13	17
4	Para pegawai memiliki kemampuan yang memadai dibidangnya	14	16
5	Jam pelayanan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang berlangsung secara maksimal guna memberikan pelayanan kepada konsumen	22	8

Sumber : data pra Riset peneliti, 2022

Pernyataan-pernyataan di atas dibuat peneliti berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Hasilnya dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang belum maksimal sehingga memungkinkan kepuasan pada pelanggan pun belum terbentuk secara maksimal. Hal ini tentu berakibat terhadap penjualan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang. Selanjutnya peneliti juga melakukan prariset terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang untuk melihat tingkat kepuasan

konsumen Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang saat ini dengan hasil sebagai berikut:

Tabel I.3
Data Pra-Riset Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Pelayanan yang diberikan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa	13	17
2	Pelanggan akan merekomendasikan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang kepada orang lain	14	16
3	Pelanggan akan Kembali melakukan pembelian terhadap Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang dikemudian hari	13	17

Sumber : data pra Riset peneliti, 2022

Dari beberapa pernyataan di atas dapat dilihat sejumlah konsumen belum mendapatkan kepuasan yang maksimal dari Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang. Peneliti kemudian menggali lebih dalam penyebab setiap pernyataan pada tabel 1.3. Pelayanan yang diberikan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa, 13 responden menjawab tidak setuju dikarenakan beberapa kali layanan pengantaran atau *delivery* yang menjadi andalan Pizza Hut Sukatani Kenten Palembang terlambat dalam melakukan pengantaran pizza atau produknya. Kemudian Pelanggan akan merekomendasikan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang kepada orang lain, beberapa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang kurang maksimal

menyebabkan responden belum ingin merekomendasikan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang kepada orang lain. Selanjutnya lokasi yang kurang strategis, karena Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang terletak di titik kemacetan yang hamper setiap hari terjadi menyebabkan konsumen berpikir Kembali untuk melakukan pembelian pada Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang.

Oleh karena itu peneliti bermaksud meneliti lebih lanjut untuk melihat fenomena yang ada dengan melakukan penelitian yang berjudul, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Kenten Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang?
2. Adakah pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang?
3. Adakah pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang?
4. Adakah pengaruh *responsivenss* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang?
5. Adakah pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang?
6. Adakah pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *responsivenss* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery Sukatani Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan penulis tentang objek yang diteliti baik secara teoritis maupun secara aplikasi, khususnya dalam kajian pemasaran dalam hubungannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Almamater

Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk *Salt n Pepper* pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra (2020) *Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 5)* Penerbit Andi Yogyakarta
- _____. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy
- Tjiptono, fandy.2014, *pemasaran jasa- prinsip, penerapan dan penelitian, Andi Offset*, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, “*Pemasaran jasa (prinsip, penerapa, dan penelitian)*”, Yogyakarta,2014.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.