

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA ANGKRINGAN MAMPIR
WAREG DI DOLOPO MADIUN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Dening Pangestuty

NIM : 14413335

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Keragaman Produk terhadap *Customer Satisfaction* pada Angkringan Mampir Wareg di Dolopo Madiun
Nama : Dening Pangestuty
NIM : 14413335
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 4 Juli 2018

Pembimbing I

Titi Rapini, SE, MM
NIDN. 0005056301

Pembimbing II

(Dra. Umi Farida, MM)
NIDN. 0710016101



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Titi Rapini, SE, MM
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji :

(Titi Rapini, SE, MM)
NIDN. 0005056301

(Edi Santoso, SE, MM)
NIDN. 0711037401

(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)
NIDN. 0008057601

RINGKASAN

Dening Pangestuty (14413335) mengambil penelitian dengan judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA ANGKRINGAN MAMPIR WAREG DI DOLOPO MADIUN”**. Penelitian ini di bimbing oleh Bapak Setyo Adjie, MM selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Umi Faridah, MM sebagai pembimbing 2, penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2017

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan, fasilitas dan keragaman produk berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada Angkringan Mampir Wareg di Dolopo Madiun.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Angkringan Mampir Wareg di Dolopo Madiun. Sampel yang digunakan sebanyak 95 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan metode observasi dan kuesioner. Untuk pengujian instrumen dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji parsial (t), uji serempak (F) dengan menggunakan program SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction (Y), fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction (Y), keragaman produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction (Y)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul yang diambil penulis adalah “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, KERAGAMAN PRODUK TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA ANGKRINGAN MAMPIR WAREG DI DOLOPO MADIUN “. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

Bapak **Drs.H.Sulthon,M.si** Sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Ibu **Titi Rapini, SE, MM** sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Ibu **Dra. Umi Farida, MM** selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Bapak **Drs. H. Setyo Adji, SE, MM** selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan banyak pelajaran serta bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Ibu **Dra. Umi Farida, MM** selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan banyak pelajaran serta bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.

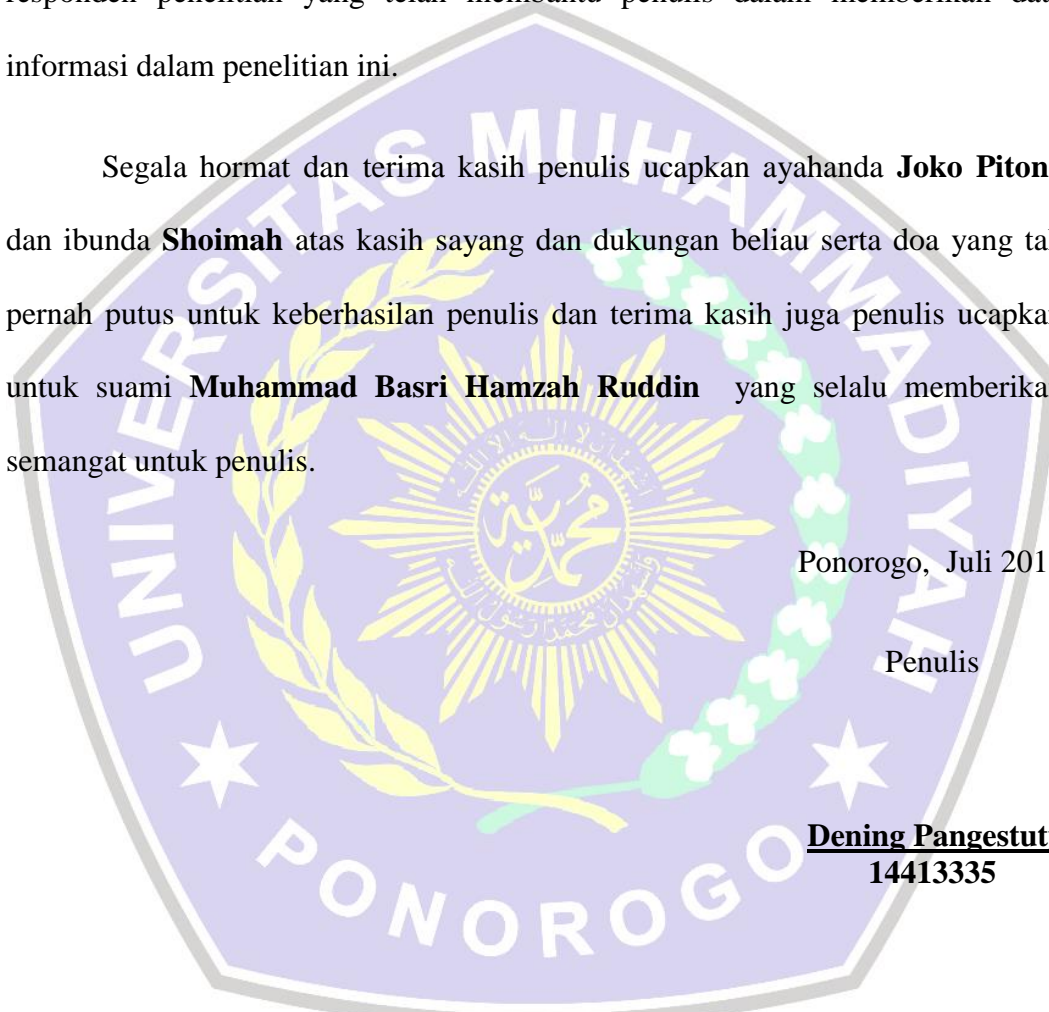
Penghargaan serta ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh responden penelitian yang telah membantu penulis dalam memberikan data informasi dalam penelitian ini.

Segala hormat dan terima kasih penulis ucapkan ayahanda **Joko Pitono** dan ibunda **Shoimah** atas kasih sayang dan dukungan beliau serta doa yang tak pernah putus untuk keberhasilan penulis dan terima kasih juga penulis ucapkan untuk suami **Muhammad Basri Hamzah Ruddin** yang selalu memberikan semangat untuk penulis.

Ponorogo, Juli 2018

Penulis

Dening Pangestuty
14413335



HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Pertama saya tujukan untuk Allah SWT sang maha pencipta yang telah memberikan kelancaran dalam kesehatan, kekuatan, kesabaran, dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Tak lupa untuk junjungan kita Nabi besar MUHAMMAD SAW, yang menjadi suri tauladan bagi semua umatnya termasuk penulis, dimana yang selalu memotivasi dan berkiblat agar menjadi manusia yang lebih baik dan menjadi umat nya yang akan selamat dunia akhirat.
3. Bapak Drs.H.Sulthon, M.si Sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Ibu Titi Rapini, SE, MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
5. Ibu Dra. Umi Farida, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
6. Bapak Drs. H. Setyo Adji, SE, MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan banyak pelajaran serta bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan banyak pelajaran serta bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyampaikan terima kasih atas pertolongan dan kemudahan yang

9. diberikan sehingga seluruh referensi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini dapat terpenuhi dengan baik.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan kerjasamanya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyampaikan terima kasih dan rasa hormat atas segala ilmu, masukan, dan teladan yang telah diberikan, yang akan selalu bermanfaat bagi penulis.
12. Ayah, Ibu dan Suami serta seluruh keluarga. Penulis menyampaikan terima kasih atas segala dukungan dan doa yang senantiasa diberikan kepada penulis, khususnya selama proses penulisan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat Hebat Ika Syaroh, Kiki, Aisyah, Anis, Anggun, Anindi dan seluruh rekan Manajemen A Reguler angkatan 2014. Terima kasih atas segala dukungan motivasi, informasi dan tukar pikiran sehingga penulis tidak pernah putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh rekan KKN 2017 Dukuh Semenok Ngebel, Aisyah, Meliya, Ika, Dita, Nindya, Dodik, Marsudi, Danang, Irfan. Penulis menyampaikan terima kasih telah memberikan masukan dan semangat.
15. Sahabat-sahabat setia diluar kampus. Aida, Hesti, dan Imma yang sampai sekarang mendukung dan memberi semangat. Seluruh pihak yang telah berjasa atas terwujudnya skripsi ini, yang belum penulis sebutkan sebelumnya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna ini dikarenakan ketebatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki, maka dari itu penulis berharap agar mendapat kritik dan saran serta masukan demi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, Juli 2018

Penulis

Dening Pangestuty
14413335



MOTTO

*“ Succes is 1 percent inspiration and
99 percent perspiration ”*

Sukses adalah 1 persen
inspirasi dan sisanya 99
persen adalah usaha

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Juli 2018

METERAI
TEMPEL
ST:CEAFF214849518
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Dening Rangestuty)

14413335

DAFTAR ISI

Halaman Depan.....	i
Halaman Pengesahaan	ii
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Halaman Persembahan.....	v
Motto	vi
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Umum Pemasaran.....	9
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen.....	10

2.1.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	10
2.1.4. Pengertian Jasa	12
2.1.5. Pengertian Pelanggan	13
2.1.6. Pengertian Kualitas Layanan, Fasilitas, Keragaman Produk dan Customer Satisfaction	14
a. Kualitas Layanan	14
b. Fasilitas	15
c. Keragaman Produk	15
d. Customer Satisfaction	16
1. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2. Strategi Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Pemikiran	24
2.4. Hipotesis	24
2.4.1. Perumusan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	29
3.2. Populasi Dan Sampel	29
3.3. Metode Pengambilan Data	30
3.3.1. Tehnik Pengumpulan Data	30
3.4. Definisi Operasional Variabel	31
3.4.1. Variabel Independen	32
3.4.2. Variabel Dependen	34
3.5. Metode Analisis Data	35
3.5.1. Metode Kuantitatif	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Singkat Angkringan Mampir Wareg	42
4.1.2 Lokasi Angkringan Mampr Wareg.....	44
4.1.3 Gambaran Umum Kualitas Laynan, Fasilitas, Keragaman Produk dan Customer Satisfaction.....	44
4.2 Hasil Uji Instrument	46
a. Uji Validitas.....	46
b. Uji Reliabilitas.....	49
4.3 Karakteristik Responden.....	50
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	51
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	53
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
4.3.6 Tanggapan Responden Untuk Pertanyaan dari Setiap Variabel	55
4.4. Hasil Analisa Data.....	62
4.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.4.2. Hasil Pengujian Hipotesis.....	64
a. Uji t.....	64
b. Uji F.....	65
4.5. Koefisien Determinasi.....	66
4.6. Pembahasan	67
4.6.1 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Customer Satisfaction	67
4.6.2 Pengaruh Variabel Fasilitas terhadap Customer Satisfaction	70

4.6.3 Pengaruh Variabel Keragaman Produk terhadap Customer Satisfaction	72
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas	47
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	50
Tabel 4.3 Jumlah Responden Kelompok Umur	51
Tabel 4.4 Jumlah Responden Jenis Kelamin	52
Tabel 4.5 Jumlah Responden Pekerjaan	52
Tabel 4.6 Jumlah Responden Frekuensi Berkunjung.....	53
Tabel 4.7 Jumlah Responden Pendapatan.....	54
Tabel 4.8 Indeks Kualitas Layanan.....	56
Tabel 4.9 Indeks Fasilitas	59
Tabel 4.10 Indeks Keragaman Produk.....	60
Tabel 4.11 Indeks Customer Satisfaction	61
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda	62
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	i
Lampiran 2 Data Mentah Penelitian	ii
Lampiran 3 Hasil Pengolahan SPSS	iii
Lampiran 4 Tabel SPSS	iv

