

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH MAKAN PRASMANAN BAMBU APUNG CPS PONOROGO**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelas Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen**

Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Nama : Aditya Ferdian Sakti

NIM : 17414605

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH MAKAN PRASMANAN BAMBU APUNG CPS PONOROGO**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelas Sarjana Program Strata Satu (s-1) pada Program Studi**

Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Nama : Aditya Ferdian Sakti

NIM : 17414605

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Prasmanan Bambu Apung CPS Ponorogo.

Nama : Aditya Ferdian Sakti

NIM : 17414605


Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 01 Oktober 1998

Program Studi : Manajemen


Isi dan format untuk disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Ponorogo, 19 November 2021

Pembimbing 1


Naning Kristiyana, SE., MM.
NIDN. 0721117501

Pembimbing 2


Edi Santoso, SE., MM.
NIDN.0711037401

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Hadi Sumarsosno, SE., M.Si.
NIP.19760508 200501 1 002

Dosen Penguji


Ketua


Naning Kristiyana, SE., MM.
NIDN.0721117501

Sekretaris


Adi Santoso, SE., MM.
NIDN.0727118803

Anggota


Wahna Widhianingrum, SP., MM.
NIDN.0707118602

RINGKASAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN PRASMANAN BAMBU APUNG CPS PONOROGO

Aditya Ferdian Sakti

Manajemen pemasaran merupakan ilmu memilih target pasar serta meraih, dan mempertahankan dengan menciptakan, dan menghantarkan nilai konsumen yang unggul, sehingga menciptakan kepuasan. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, cita rasa, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Prasmanan Bambu Apung CPS Ponorogo.

Sampel merupakan konsumen di Rumah Makan Prasmanan Bambu Apung CPS Ponorogo yang melakukan pembelian dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan sampel sebanyak 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22.

Penelitian ini menghasilkan uji parsial (t) untuk model 1 adalah sebagai berikut kualitas pelayanan (X1) = 0,032, cita rasa (X2) = 0,000, dan lokasi (X3) = 0,001.

Kata Kunci : Kualitas Konsumen, Cita Rasa, Lokasi, Kepuasan Konsumen

RINGKASAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA

DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

RUMAH MAKAN PRASMANAN BAMBU APUNG CPS PONOROGO

Aditya Ferdian Sakti

Manajemen pemasaran merupakan ilmu memilih target pasar serta meraih, dan mempertahankan dengan menciptakan, dan menghantarkan nilai konsumen yang unggul, sehingga menciptakan kepuasan. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, cita rasa, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Prasmanan Bambu Apung CPS Ponorogo.

Sampel merupakan konsumen di Rumah Makan Prasmanan Bambu Apung CPS Ponorogo yang melakukan pembelian dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan sampel sebanyak 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22.

Penelitian ini menghasilkan uji parsial (t) untuk model 1 adalah sebagai berikut kualitas pelayanan (X1) = 0,032, cita rasa (X2) = 0,000, dan lokasi (X3) = 0,001.

Kata Kunci : Kualitas Konsumen, Cita Rasa, Lokasi, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobil'alamin, puji syukur atas karunia Allah SWT dengan segala Kemurahan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Prasmanan Bambu Apung CPS Ponorogo”.

Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang dalam hal kesempurnaan, oleh karena itu diharapkan bagi peneliti yang lain dapat mengembangkan penelitian ini. Penyelesaian skripsi ini telah melibatkan banyak pihak untuk itu saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Hadi Sumarsono, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Drs. Sujiono, MM. Selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar membimbing serta mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Edi Santoso, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang senantiasa mengarahkan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang tak henti memberikan semangat dan do'a dalam penyusunan skripsi ini.

6. Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang tak henti memberikan semangat dan do'a dalam penyusunan skripsi ini.
8. Segenap pemilik Rumah Makan Prasmanan Bambu Apung CPS Ponorogo yang telah berkenan memberikan izin penelitian dan informasi yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh rekan S1 Manajemen angkatan 2017 terutama kelas Manajemen C atas kebersamaan dan kekompakan selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya berdasarkan kemampuan yang ada. Namun demikian, penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati sangat diharapkan saran, tanggapan, dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Ponorogo, 19 November 2021

Peneliti,



Aditya Ferdian Sakti
NIM. 17414605

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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 disuatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 19 November 2021



ERDIAN SAKTI
NIM. 17414605

MOTTO

“kamu tidak bisa kembali dan mengubah awal saat kamu memulainya, tapi kamu bisa memulainya lagi dari mana kamu berada sekarang dan ubah pada akhirnya.”



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	v
KODE ETIK PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Lndasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2. Bauran pemasaran	Error! Bookmark not defined.
3. Konsumen	Error! Bookmark not defined.

4. Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
5. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
6. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
7. Cita Rasa.....	Error! Bookmark not defined.
8. Lokasi	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Metode Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
E. Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2. Gambaran Umum Responden.....	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.

5. Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

6. Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

B. Pembahasan**Error! Bookmark not defined.**

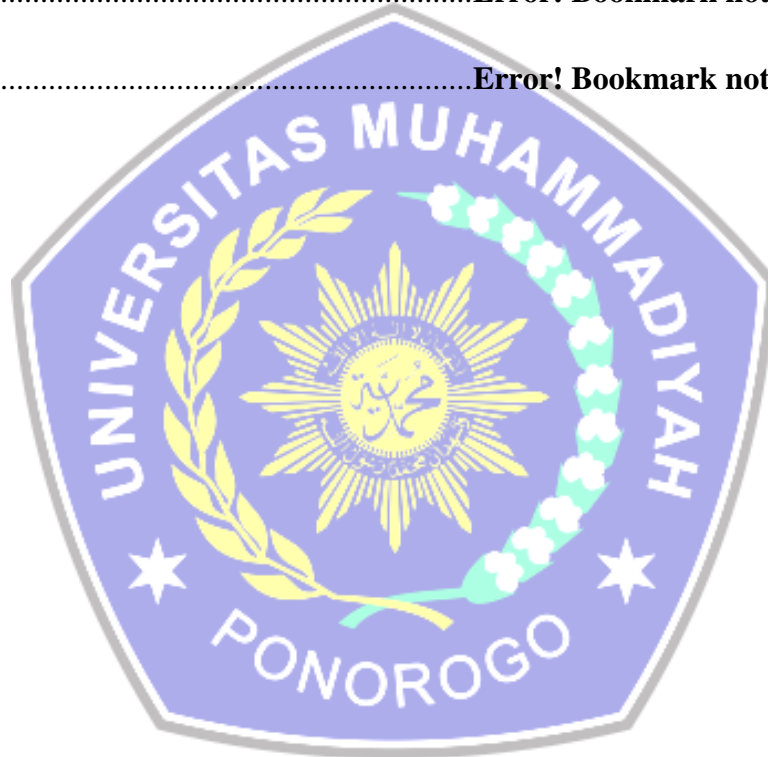
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran**Error! Bookmark not defined.**

Daftar Pustaka.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Cita Rasa (X2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (X3)	52
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9. Hasil Pengujian Validitas.....	61
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 11. Analisis Regresi Linier Berganda	64
Tabel 12. Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13. Hasil uji t Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14. Hasil Uji F.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2	70
Gambar 5. Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Data Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Frekuensi Karakteristik Responden....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Data Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Output Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Hasil Analisis Linier Berganda Uji t dan Uji f	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Distribusi Nilai r Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Distribusi Nilai t Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Distribusi Nilai f Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Berita Acara Bimbingan Skripsi	145
Lampiran 13 Surat Izin Penelitian	146

