

**PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN SERVICE
RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GEPREK ASSALAM
99 PLAOSAN MAGETAN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Sebagian Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Vidia Kristiana

N I M : 17414555

Program study : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2021**

**PENGARUH FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN SERVICE
RECOVERY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GEPREK ASSALAM**
99 PLAOSAN MAGETAN



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Sebagian Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Vidia Kristiana

N I M : 17414555

Program study : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Food Quality, Service Quality* dan *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Konsumen Geprek Assalam 99 Plaosan Magetan

Nama : Vidia Kristiana

NIM : 17414555

Tempat, Tanggal Lahir : Magetan, 21 Juli 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat

Untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 20 Januari 2022

Pembimbing I



Adi Santoso, SE., M.M.

NIDN. 0727118803

Pembimbing II



Naning Kristiyana, SE., M.M.

NIDN. 0721117501



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M. Si

NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Pengaji



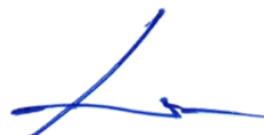
Adi Santoso, SE., M.M.

NIDN. 0727118803



Wahna Widhianingrum, S.P., MM

NIDN. 0707118602



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M. Si

NIDN. 0008057601

ABSTRAK

Dunia usaha memiliki permasalahan yang cukup beragam, terutama dari sisi kualitas dari apa yang dipasarkan oleh pelaku usaha, untuk itu peneliti melakukan riset yang mendalam dalam hal kepuasan konsumen.

Penelitian ini mengambil obyek konsumen geprek Assalam 99 Plaosan Magetan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda, dengan uji hipotesis dan dibantu analisis determinasi dan uji instrument berupa validitas dan reliabilitas.

Penelitian menggunakan data primer dengan alat bantu berupa kuesioner yang didistribusikan langsung ke obyek terkait dalam riset ilmiah ini. Penelitian menunjukkan bahwa *Food Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Service Recovery* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *Food Quality, Service Quality, Service Recovery, Kepuasan Konsumen*



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “**Pengaruh Food Quality, Service Quality dan Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Geprek Assalam 99 Plaosan Magetan”.**

Shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Happy Santoso, M.A, selaku 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 Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Bapak Adi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi dengan sabar serta koreksi dan saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

5. Ibu Naning Kristiyana, SE, MM yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi dengan sabar serta koreksi dan saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi.
7. Kedua orang tua hebat saya Bapak Kadimun dan Ibu Parti serta keluarga besar yang paling saya cintai telah ikhlas serta memberikan dukungan dengan penuh kasih sayang selalu mencurahkan perhatian, cinta, bimbingan, nasihat, serta dukungan moral maupun material serta doa yang tiada henti kepada penulis
8. Teman-teman saya Tri Widyaningrum, Wulan, Kyky, Candras, Yuli, Rintang, Putri dan Melani yang telah menjadi support system saya.
9. Teman-teman dari jurusan Managemen G angkatan 2017 yang sama-sama tengah berjuang untuk meraih gelar S.E.
10. Diri saya yang selalu kuat dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik
11. Dan semua pihak yang telah berperan mendukung dan support saya dalam mengerjakan skripsi ini.

Ponorogo, 23 Januari 2022

Vidia Kristiana
17414555

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 atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 20 Januari 2021



(Vidia Kristiana)

NIM. 17414555

MOTTO

“Apapun masalahmu di perkuliahan tuntaskan, jangan berhenti di tengah jalan sebab di ujung sana, ada senyum orang tua yang menantimu”.

“Susah, tapi Bismillah”

Semangat pejuang sarjana ☺



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN...	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pemasaran	9
a. Pengertian Pemasaran	9
b. Fungsi Pemasaran	10
c. Bauran Pemasaran	10
2. <i>Food Quality</i>	11
3. <i>Service Quality</i>	14
4. <i>Service Recovery</i>	15

5. Kepuasan Konsumen.....	18
6. Perilaku Konsumen	21
a. Pengertian Perilaku Konsumen	21
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	22
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Penelitian	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III RUANG LINGKUP	31
A. Ruang Lingkup.....	31
B. Populasi.....	31
C. Sampel.....	31
D. Metode Pengambilan Data	33
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Metode Analisis Data	36
1. Metode Kuantitatif	36
2. Uji Instrumen	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reabilitas.....	38
3. Alat Analisis Data	39
a. Analisis Regresi Linier Berganda	39
b. R^2 (Koefisien Determinasi)	40
4. Uji Hipotesis	40
a. Uji T (Uji Parsial).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
A. Sejarah Geprek Assalam 99	42
B. Visi Dan Misi Geprek Assalam 99 Plaosan Magetan	43
a. Visi	43
b. Misi	43
C. Daftar Menu Dan Harga Yang Ada Di Geprek Assalam 99	

Plaosan Magetan	44
D. Proses Pembelian di Geprek Assalam 99 Plaosan Magetan	46
E. Kondisi Lingkungan Lokasi Penelitian di Geprek Assalam	46
2. Hasil Penyebaran Kuesioner	46
3. Gambaran Umum Responden	48
a. Karakteristik Responden berdasarkan Umur	48
b. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
c. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	49
d. Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian ...	50
e. Karakteristik Responden berdasarkan Kedatangan.....	51
4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
a. Deskripsi Variabel <i>Food Quality</i> (X1).....	53
b. Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i> (X2)	55
c. Deskripsi Variabel <i>Service Recovery</i> (X3)	57
d. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	59
5. Uji Kualitas Data Penelitian.....	61
a. Uji Validitas	61
b. Uji Reliabilitas	62
6. Analisis Regresi Linier Berganda	63
7. Koefisien Determinasi (R ²).....	64
8. Uji Hipotesis	65
a. Uji t	65
B. Pembahasan Penelitian.....	69
1. Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	71
2. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
3. Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
BAB V KESIMPULAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.1 Skala Likert	33
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Analisis Pengembalian Kuesioner	47
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	51
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kedatangan	52
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Food Quality</i> (X1).....	53
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> (X2).....	55
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Recovery</i> (X3).....	57
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	59
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda	63
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (R^2)	65
Tabel 4.15 Uji T	66
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 4.2 Daerah Penolakan Ho Variabel X ₁	67
Gambar 4.3 Daerah Penolakan Ho Variabel X ₂	68
Gambar 4.4 Daerah Penolakan Ho Variabel X ₃	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	82
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data	87
Lampiran 3 Tabel R, T	122

