

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM PENYET
SURABAYA JALAN. DR. MANSYUR MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**EMA DEWINTA
NPM : 10 832 0080**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM PENYET SURABAYA JALAN. DR. MANSYUR MEDAN

NAMA : EMA DEWINTA

NIM : 10 832 0080

JURUSAN : MANAJEMEN

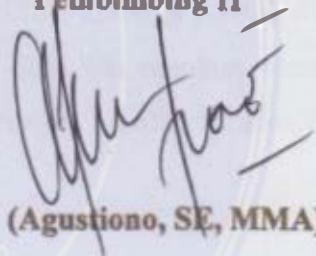
**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I



(H. Amrin Mulia Nasution, SE, MM)

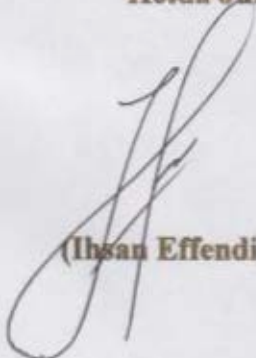
Pembimbing II



(Agustiono, SE, MMA)

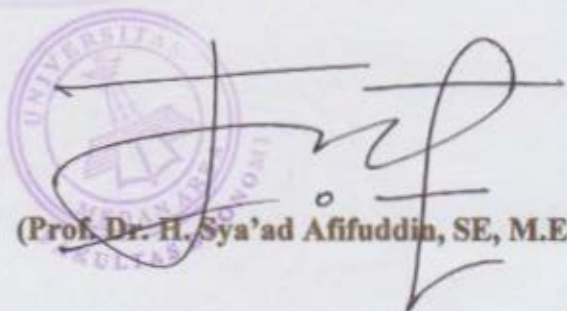
Mengetahui :

Ketua Jurusan



(Ihsan Effendi, SE, M.Si)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec)

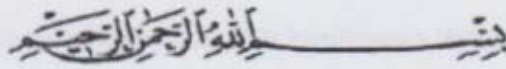
ABSTRAK

Ema Dewinta. NPM. 108320080. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Penyet Surabaya Jalan. dr. Mansyur Medan". Skripsi 2014

Persaingan yang semakin meningkat pada akhir-akhir ini, perusahaan-perusahaan bersaing terutama dalam memanjakan pelanggannya terutama dengan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Dengan kondisi seperti ini maka Ayam Penyet Surabaya Jalan dr. Mansyur Medan harus dapat meningkatkan keterampilan yang tinggi dalam memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan kepada para pelanggannya. Munculnya usaha pesaing baru yang lokasinya berdekatan Ayam Penyet Surabaya ini juga akan menghambat penjualan perusahaan. Hasil Penelitian kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ayam Penyet Surabaya Jalan dr. Mansyur Medan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadiran Allah S.W.T, berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya`kub Matondang, MA. selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya`ad Alifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahril, SE, Msi selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

5. Bapak H. Amrin Mulia U. Nst SE. MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Agustiono. SE. MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Ayam Penyet Surabaya Jalan. dr. Mansyur Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Buat sobatku dan juga buat teman-teman Manajemen yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
10. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat Ayahanda dan Ibunda yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 24 April 2014
Penulis

(Ema Dewinta)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Kualitas Produk	5
1. Pengertian Kualitas Produk	5
2. Pengertian dan Spesifikasi Kualitas Produk.....	6
B. Kualitas Pelayanan	8
1. Pengertian dan Jenis-jenis Kualitas Pelayanan	8
2. Komponen dan Dimensi Kualitas Pelayanan	11
C. Kepuasan pelanggan.....	13
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Menentukan Nilai Dan Kebutuhan Pelanggan	18
D. Penelitian Terdahulu	19
E. Kerangka Konseptual	20
F. Hipotesis.....	21

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel	24
C. Definisi Operasional.....	24
D. Jenis dan Sumber Data.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	32
1. Gambaran Umum Perusahaan	32
2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	34
3. Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	36
B. Pembahasan	40
1. Gambaran Umum Responden.....	40
2. Deskriptif Statistik.....	51
3. Uji Kualitas Data	52
4. Uji Normalitas	55
5. Uji Hipotesis.....	58
6. Koefisien Determinasi (R^2)	60

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas dengan Menggunakan Histogram .	56
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas dengan Menggunakan <i>Probability Plot</i>	56

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel II.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	19
Tabel III.1	Rencana Penulisan Skripsi	23
Tabel III.2	Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel III.3	Skala Pengukuran Likert's	27
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Penelitian	40
Tabel IV.2	Ayam Penyet Surabaya memiliki rasa yang istimewa sehingga menarik minat Bapak/Ibu mendatanginya.....	42
Tabel IV.3	Bapak/Ibu sangat percaya dengan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh para karyawan.....	42
Tabel IV.4	Waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan sangat menyenangkan Bapak/Ibu	43
Tabel IV.5	Ayam Penyet Surabaya memiliki sifat khas rasanya.....	43
Tabel IV.6	Penampilan dan cita rasa yang dimiliki Ayam Penyet Surabaya sangat memuaskan hati Bapak/Ibu	44
Tabel IV.7	Bapak/Ibu sangat senang dengan cita rasa yang dimiliki oleh Ayam Penyet Surabaya.....	44
Tabel IV.8	Karyawan Ayam Penyet Surabaya Dr. Mansyur Medan dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat	45
Tabel IV.9	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan kehandalan yang diberikan oleh karyawan Ayam Penyet Surabaya Dr. Mansyur Medan.....	45
Tabel IV.10	Karyawan Ayam Penyet Surabaya Dr. Mansyur Medan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang maksimal.	46
Tabel IV.11	Keamanan selama di Ayam Penyet Surabaya Dr. Mansyur Medan sangat senang.....	46
Tabel IV.12	Karyawan Ayam Penyet Surabaya memiliki kejelasan informasi penyampaian	47

Tabel IV.13	Karyawan Ayam Penyet Surabaya sangat efektif dalam penanganan keluhan pelanggan.....	47
Tabel IV.14	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Ayam Penyet Surabaya sangat menyenangkan Bapak/Ibu	48
Tabel IV.15	Karyawan cepat dan sigap memberikan pelayanan kepada tamu yang datang ke Ayam Penyet Surabaya	48
Tabel IV.16	Kinerja karyawan sangat cepat melayani pelanggan	49
Tabel IV.17	Kinerja Karyawan Sangat Memuaskan Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan	49
Tabel IV.18	Bapak/Ibu memberikan rekomendasi kepada orang lain tentang keberadaan Ayam Penyet Surabaya.....	50
Tabel IV.19	Rekomendasi kepada orang lain yang Bapak/Ibu berikan tentang pelayanan yang baik	50
Tabel IV.20	Descriptive Statistics	51
Tabel IV.21	Validitas Butir Pernyataan.....	53
Tabel IV.22	Reliabilitas Variabel	54
Tabel IV.23	Uji Normalitas Data.....	57
Tabel IV.24	Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel IV.25	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	59
Tabel IV.26	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	59
Tabel IV.27	Koefisien Determinasi (R^2)	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan di tentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Menurut Irawan (2009:37), salah satu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pelanggan untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Proses penyampaian produk kepada pelanggan dan untuk mencapai tujuan perusahaan yang berupa penjualan produk yang optimal, maka kegiatan pemasaran dijadikan tolak ukur oleh setiap perusahaan. Sebelum meluncurkan produknya, perusahaan harus mampu melihat atau mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Jika seorang produsen mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan baik, mengembangkan produk berkualitas, memberikan pelayanan yang berkualitas, menetapkan harga, serta penempatan lokasi yang strategis, maka produk yang dijual akan laris dipasaran. Sehingga sudah sewajarnya jika segala kegiatan perusahaan harus selalu dicurahkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berikutnya adalah kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan

menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Dalam persaingan yang semakin meningkat pada akhir-akhir ini, perusahaan-perusahaan bersaing terutama dalam memanjakan pelanggannya terutama dengan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Dengan kondisi seperti ini maka Ayam Penyet Surabaya Jalan dr. Mansyur Medan harus dapat meningkatkan keterampilan yang tinggi dalam memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan kepada para pelanggannya. Munculnya usaha pesaing baru yang lokasinya berdekatan Ayam Penyet Surabaya ini juga akan menghambat penjualan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti ingin mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul : **"Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Penyet Surabaya Jalan dr. Mansyur Medan"**.

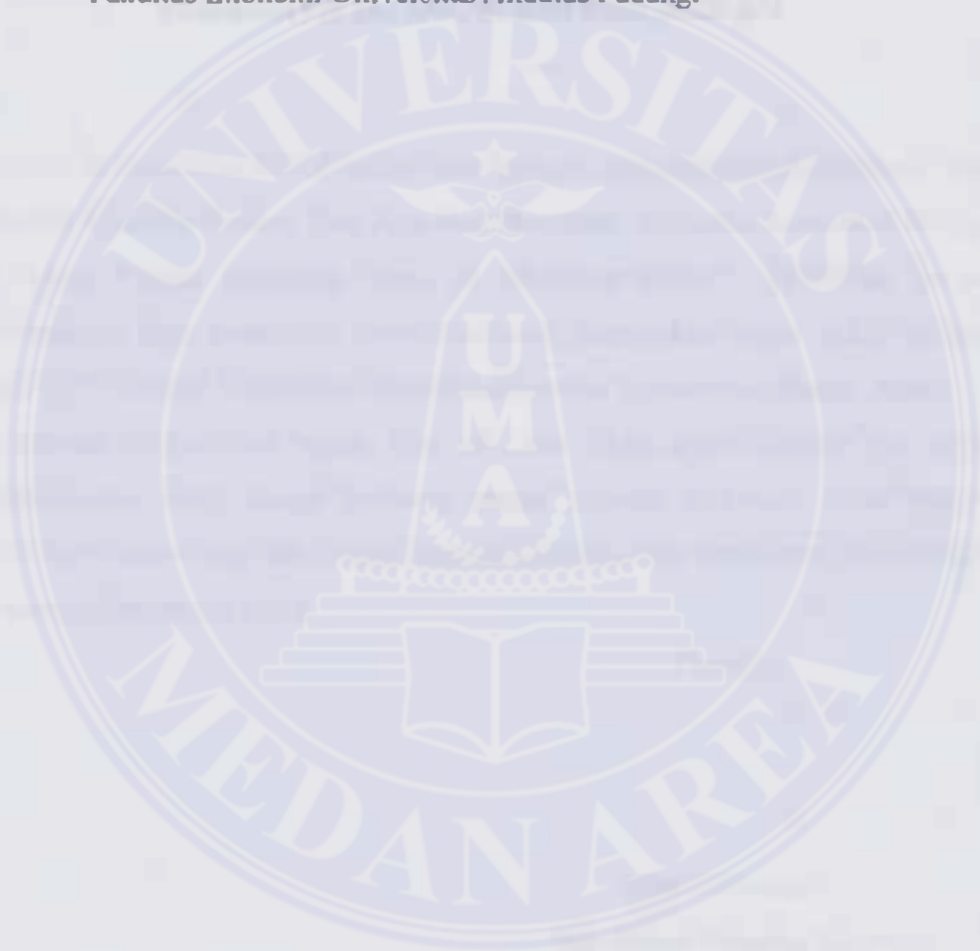
DAFTAR PUSTAKA

- Harahap, Sofyan Assauri, 2008, **Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi**. Edisi Pertama, Cetakan Keenam, Penerbit PT. Raya Grafinda Persada, Jakarta.
- Kotler Philip, F. Kevin Lane Keller, 2009, **Manajemen Pemasaran (*Marketing Management, Thirtheeth Edition*)**. Edisi Ketiga Belas, Jilid Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler Philip, Armstrong, 2006, **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**. Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Nembah, 2011, **Manajemen Pemasaran**. Cetakan Pertama, CV. Yrama Widya, Bandung.
- Payne, Adrian, (2008), **Pemasaran Jasa**. Cetakan 1, Edisi 1, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2005, **Kiat Memhuat Rencana Pemasaran Dalam 30 Menit**. Penerbit Proges, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia, 2004, **Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service**. Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI, Jakarta
- Tjiptono Fandy, 2008, **Manajemen Pemasaran**. Bayumedia, Malang.
- Yanit, Zulian, 2008, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Gramedia, Jakarta
- Sugiyono, 2008, **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.

Jurnal :

Arlina Nurbaity Lubis dan Martin, 2009. Pengaruh Harga (Price) Dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Deli Medan, Fakultas Ekonomi USU Medan.

Heru Maulana Arman, 2010. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Lion Air Cabang Padang). Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM PENYET
SURABAYA JL. DR. MANSYUR MEDAN

Kuisi~~o~~ner di bawah ini adalah salah satu metode pengumpulan data primer tentang “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Penyet Surabaya Jalan. dr. Mansyur Medan”. Penelitian ini hanya diperuntukkan bagi keperluan penelitian yang merupakan tugas akhir mahasiswa Strata I (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Oleh karena itu jawaban bapak/ ibu/ sdr tidak akan dipublikasikan dan terjamin kerahasiaannya. Saya sangat berharap bapak/ ibu/sdr berkenan untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan sejujur-jujurnya. atas kerjasama dan bantuannya saya sampaikan terima kasih

Peneliti,

(Ema Dewinta)

Mahasiswa Fakultas Ekonomi

Universitas Medan Area

KUESIONER

Jenis kelamin : laki-laki/ Wanita
Usia :
Lama Berlangganan Ayam Penyet Surabaya :

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
2. Isilah semua nomor dengan memilih satu diantara 5 alternatif jawaban dengan memberikan tanda cawang (√) pada kolom yang sudah disediakan.
3. Alternatif jawaban adalah sebagai berikut :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
RR : Ragu-ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
4. Apabila ada kekeliruan dalam memilih alternative jawaban berikan tanda sama dengan (=) pada jawaban yang telah dibuat tadi kemudian beri tanda silang ada jawaban yang baru.
5. Jawablah semua pernyataan yang ada tanpa ada yang terlewat.
6. Kami menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban yang anda berikan

Selamat mengerjakan dan sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas waktu yang telah diberikan.

DAFTAR PERNYATAAN

No	Kualitas Produk (X ₁)	SS	S	RR	TS	STS
1	Ayam Penyet Surabaya memiliki rasa yang istimewa sehingga menarik minat Bapak/Ibu mendatanginya					
2	Bapak/Ibu sangat percaya dengan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh para karyawan					
3	Waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan sangat menyenangkan Bapak/Ibu					
4	Ayam Penyet Surabaya memiliki sifat khas rasanya					
5	Penampilan dan cita rasa yang dimiliki Ayam Penyet Surabaya sangat memuaskan hati Bapak/Ibu					
6	Bapak/Ibu sangat senang dengan cita rasa yang dimiliki oleh Ayam Penyet Surabaya					
No	Kualitas Pelayanan (X ₂)	SS	S	RR	TS	STS
7	Karyawan Ayam Penyet Surabaya Dr. Mansyur Medan dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat					
8	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan kehandalan yang diberikan oleh karyawan Ayam Penyet Surabaya Dr. Mansyur Medan					
9	Karyawan Ayam Penyet Surabaya Dr. Mansyur Medan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang maksimal					
10	Keamanan selama di Ayam Penyet Surabaya Dr. Mansyur Medan sangat senang					
11	Karyawan Ayam Penyet Surabaya memiliki kejelasan informasi penyampaian					
12	Karyawan Ayam Penyet Surabaya sangat efektif dalam penanganan keluhan pelanggan					
No	Kepuasan Pelanggan (Y)	SS	S	RR	TS	STS
13	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Ayam Penyet Surabaya sangat menyenangkan Bapak/Ibu					
14	Karyawan cepat dan sigap memberikan pelayanan kepada tamu yang datang ke Ayam Penyet Surabaya					
15	Kinerja karyawan sangat cepat melayani pelanggan					
16	Kinerja Karyawan Sangat Memuaskan					

	Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan					
17	Bapak/Ibu memberikan rekomendasi kepada orang lain tentang keberadaan Ayam Penyet Surabaya					
18	Rekomendasi kepada orang lain yang Bapak/Ibu berikan tentang pelayanan yang baik.					

Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang telah mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan kerja samanya Saya ucapkan Terima Kasih banyak