

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN UMKM AYAM BAKAR
SAMBAL PELAKOR**

TUGAS AKHIR

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan Manajemen Pemasaran
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**SITI NURJANAH
NIM: 2431900243**



**PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN UMKM AYAM BAKAR
SAMBAL PELAKOR**

Oleh:

Nama : SITI NURJANNAH
NIM : 2431900243
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Sugiharto, SH.,MM

Menyetujui,

Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, S.E

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI

DEPOK

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN UMKM AYAM BAKAR
SAMBAL PELAKOR**

Oleh:

Nama : Siti Nurjannah
NIM : 2431900243
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 11.30-12.30

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua : Aldi F.Dira SE., MM (.....)
Anggota : Mega Indah Edityawati, SE.,MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, SE

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :SITI NURJANAH
NIM : 2431900243
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Nomor KTP : 3201315611990004
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 10 Agustus 2001
Alamat : Kp. Calobak RT 003 RW 007, Desa Cimande
Kecamatan Cimande, Kabupaten Bogor, Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 21 Agustus 2022

SITI NURJANNAH

ABSTRAK

SITI NURJANNAH. NIM 2431900243 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor.

Pada era globalisasi saat ini persaingan bisnis dan usaha berkembang semakin pesat. Begitu banyak pembisnis pendatang baru sehingga menimbulkan persaingan baru menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan yang kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan. Konsep kualitas, efisiensi, produktivitas, pertumbuhan, dan keberlangsungan hidup merupakan tantangan besar bagi pertumbuhan semua badan usaha. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pelayanan. Salah satu *UMKM* yang masih bertahan hingga saat ini yaitu *UMKM Ayam bakar sambal pelakor*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan *UMKM Ayam bakar sambal pelakor*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 74% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh indikator Kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan wujud nyata, sedangkan sisanya 26% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji *t* menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan *thitung* (2,791) dimana *t* tabel (1,661) maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *UMKM Ayam bakar sambal pelakor*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

SITI NURJANNAH. NIM 2431900243 *The Effect of Quality of Service On Customer statisfaction Of Ayam bakar Sambal Pelakor.*

In the current era of globalization, business and business competition is growing rapidly. There are so many new entrants in business that creates new competition, which requires business actors to have a competitive advantage in order to be able to survive and compete with other business competitors. Efforts that can be made are to improve product quality and service quality. The concepts of quality, efficiency, productivity, growth, and survival are big challenges for the growth of all business entities. By providing good service quality to customers, it has a big influence on sales and service. One of the MSMEs that still survives today is MSMEs Grilled Chicken with sambal pelakor. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction of SMEs. The type of research used is survey research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is simple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample amounted to 100 respondents.

The results of the regression test show that 74% of customer satisfaction factors can be explained by indicators of reliability, responsiveness, confidence, empathy and tangibles, while the remaining 26% is explained by other factors not examined in this study. The results of the t-test indicate that the service quality variable is tcount (2.791) where ttable is (1.661) then partially the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction of SMEs.

Keywords: Quality of Service and Customer statisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, dzat yang hanya kepadaNya memohon pertolongan penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nnya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tugas akhir ini tepat pada waktunya, Sholawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Ayam bakar sambal pelakor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Diploma Ekonomi pada Program Studi Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat adanya pembelian yang signifikan yang dilakukan masyarakat terhadap UMKM Ayam bakar sambal pelakor. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh apa saja yang menyebabkan masyarakat banyak membeli dan memilih UMKM Ayam bakar sambal pelakor

Dalam proses penulisaanya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP, M.Sc. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Dian Rusmana, SE selaku Ketua Jurusan Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini.
4. Bapak Sugiharto, SH., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun tugas akhir
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Khususnya Program Studi Pemasaran yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Diploma Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para Staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah menayani dengan

sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama tiga tahun dengan penuh suka cita.
8. Keluarga Bapak Dadang, Ibunda Murnasih, Rina Mardiana, Reni Mardiani, Tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
9. Ibu Dea Cepnawati SE, selaku Owner dari UMKM Ayam bakar sambal Pelakor yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan Aamiin.

Depok, 11 Agustus2022
Penulis,

SITI NURJANAH
NIM: 2431900243

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Kualitas pelayanan	7
2.1.2. Pemasaran.....	8
2.1.3. kepuasan pelanggan.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu	10
2.3. Kerangka Konseptual	11
2.4. Hipotesis	13
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.2. Jenis Penelitian	14
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	15
3.3.1. Populasi	15
3.3.2. Sampel	15
3.4. Teknik Pengumpulan Data	17
3.5. Devinisi Operasional Variabel	17
3.5.1. Variabel Bebas	17
3.5.2. Variabel Terikat	18
3.6. Teknik Analisis Data	19
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	19
3.6.2. Persamaan Regresi	21

3.6.3. Uji Kualitas Data	21
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	23
1. Uji Normalitas	23
2. Uji Heteroskedastisitas	23
3.6.5. Uji Hipotesis	24
1. Koefisien Determinasi.....	24
2. Uji Parsial	24
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	26
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	26
4.1.2. Karakteristik Responden	28
4.1.3. Tanggapan Responden	30
1. Kualitas Pelayanan (X)	31
2. Kepuasan Pelanggan (Y)	33
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	34
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	36
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	36
1. Uji Normalitas	37
2. Uji Heteroskedastisitas	37
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	38
1. Persamaan Regresi Linier Sederhana	38
2. Koefisien Determinasi	39
3. Hasil Uji t (Parsial)	40
4.2. Pembahasan	41
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	44
5.2. Saran	44
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	14
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	18
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	19
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	28
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	31
Tabel 4.3 Tanggapang Responden Atas Variabel kepuasan Pelanggan	33
Tabel 4.4. Hail Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana	39
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi	40
Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial)	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	12
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas..... ..	37
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... ..	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	47
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	48
Lampiran 3. Kuesioner.....	50
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	52
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	56
Lampiran 6. Riwayat Hidup.....	57
Lampiran 7. Tabel T.....	58