

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
FAKTOR LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA ANGKRINGAN KING'S
MATADOR KOTA MAJENANG**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen S1**

Disusun oleh :

Elza Bayu Pangestu

NIM : 1802010045

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
FAKTOR LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA ANGKRINGAN KING'S
MATADOR KOTA MAJENANG**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen S1

Disusun oleh :

Elza Bayu Pangestu

NIM : 1802010045

Diperiksa dan Disetujui Oleh:

Pembimbing



Muchammad Agung Miftahuddin, SE., M.Si.

NIK. 2160159




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Yang Diajukan Oleh:

Nama : Elza Bayu Pangestu
NIM : 1802010045
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan Angkringan King's Matador Majenang.**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

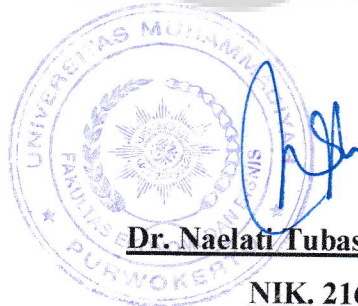
1. Ketua : M. Agung Miftahuddin, SE., M.Si ()
2. Anggota I : Dra. Tri Septin Muji R, SE., M.Si ()
3. Anggota II : Yudhistira P. Aryoko, SE., MM ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 3 Agustus 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elza Bayu Pangestu

NIM : 1802010045

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 3 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Elza Bayu Pangestu

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elza Bayu Pangestu

NIM : 1802010045

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Lingkungan Terhadap Kepuasan Konsumen Angkringan King’s Matador Majenang”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 3 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Elza Bayu Pangestu

MOTTO

“Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah: 286).

“ Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi, dan saya menang”



PERSEMBAHAN



Dengan mengucap Basmallah dan syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu saya, karena telah mendo'akan saya, memberikan kebahagiaan kepada saya, sehingga seumur hidup saya menikmati kebahagiaan yang ayah dan ibu curahkan.

Terimakasih atas semua cinta dan doa yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya, semoga Allah memberkahi dan mengganti semuanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Sutoyo, S.E., M.Si., PhD, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto
4. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan.
5. Dra. Tri Septin Muji R, SE., M.Si selaku dosen penguji satu yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Yudhistira P. Aryoko, SE., MM selaku dosen penguji dua yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

7. Bapak Mastur Mujib Ikhsani, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing akademik kelas A, yang sudah membimbing kelas A dan sudah mendengarkan keluhan kesah dari semester satu awal perkuliahan.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Untuk kedua orang tua saya, sosok yang hebat yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada saya sehingga saya selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 3 Agustus 2023

Penulis

Elza Bayu Pangestu

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN FAKTOR
LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
ANGKRINGAN KING'S MATADOR
KOTA MAJENANG**

Elza Bayu Pangestu¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Pangestubayu563@gmail.com

Muchammad Agung Miftahuddin²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
muchammadagungm@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan faktor lingkungan terhadap kepuasan konsumen Angkringan King's Matador Kota Majenang. Populasi penelitian ini adalah konsumen Angkringan King's Matador Kota Majenang. Sampel pada penelitian sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Analisis yang digunakan adalah Uji F, Uji t dan R^2 *adjusted*.

Hasil penelitian ini berdasarkan uji F menyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan faktor lingkungan terhadap kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji t diperoleh; (a) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. (b) fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. (c) faktor lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji koefisien determinasi R^2 *adjusted* menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan faktor lingkungan terhadap kepuasan konsumen sebesar 49,7%, sedangkan sisanya sebesar 50,3% dipengaruhi oleh variabel diluar model penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Lingkungan, Kepuasan
Konsumen

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITES, AND ENVIRONMENTAL FACTORS ON CUSTOMER SATISFACTION ANGKRINGAN KING'S MATADOR MAJENANG CITY

Elza Bayu Pangestu¹
Faculty Economics adn Business
Muhammadiyah University Purwokerto
Pangestubayu563@gmail.com

Muchammad Agung Miftahuddin²
Faculty Economics adn Business
Muhammadiyah University Purwokerto
muchammadagungm@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, facilites, and environmental factors on customer statisfaction of angkringan king's matador the Majenang city. The population of this study were customer angkringan king's matador Majenang city totaling 100 customer. The sample in this study was 100 customer using accidental sampling technique. The analysis used is the F test, t test and adjusted R².

The results of this study based on the F test stated that service quality, facilites, and environmental factors on customer statisfaction. Based on the t test obtained; (a) service quality has a positive significant on customer statisfaction. (b) facilites has a positive significant on customer statisfaction.(c) environmental factors has a positive significant on customer statisfaction. Based on the coefficient of determination R² adjusted, it shows that influence of service quality, facilites, and environmental factors on customer statisfaction is 49,7%, while the remanin 50,3% is influenced by variables outside the research model.

Keywords: *Service Quality, Facilites, Environmental Factors Customer Statisfaction.*

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pemikiran	33
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	41
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41

C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
D. Variabel Penelitian	44
E. Definisi Operasional	45
F. Metode Analisis Data.....	46
BAB IV	56
PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	56
A. Hasil Penelitian.....	56
B. Deskripsi Responden	56
C. Analisis Data.....	61
D. Pembahasan	80
BAB V.....	86
KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Keterbatasan.....	86
C. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	45
Tabel 4. 1 <i>Response Rate</i>	57
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 3 Umur	58
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4. 5 Jumlah Kedatangan	60
Tabel 4. 6 Hal Yang Menjadikan Datang Kembali.....	61
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)	62
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)	63
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas (X2)	64
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan (X3)	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan (X3).....	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	73
Tabel 4. 19 Hasil Uji Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	74
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	75
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4. 22 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	77
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....	52
Gambar 3. 2 Kurva Uji t (Hipotesis Kedua)	53
Gambar 3. 3 Kurva Uji t (Hipotesis Kedua)	54
Gambar 3. 4 Kurva Uji t (Hipotesis Keempat)	55
Gambar 4. 1 Kurva Uji F (Hipotesis Pertama).....	75
Gambar 4. 2 Kurva Uji t (Hipotesis Kedua)	78
Gambar 4. 3 Kurva Uji t (Hipotesis Ketiga)	79
Gambar 4. 4 Kurva Uji t (Hipotesis keempat)	79

