

**KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN
SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
AYAM PENYET SURABAYA PURWOKERTO**



SKRIPSI

RIS AMANDA YANA

1402010159

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

**KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN
SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
AYAM PENYET SURABAYA PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

**RIS AMANDA YANA
1402010159**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN
SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA AYAM PENYET SURABAYA PURWOKERTO**



SKRIPSI

Oleh

**RIS AMANDA YANA
1402010159**

Diperiksa dan disetujui oleh:



**Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si
NIK. 2160128**

HALAMAN PENGESAHAN




Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ris Amanda Yana
NIM : 1402010159
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan
Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen
pada Ayam Penyet Surabaya Purwokerto**

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si
Anggota 1 : Hermin Endratno, S.E., M.Si
Anggota 2 : Drs. Suyoto, M.Si

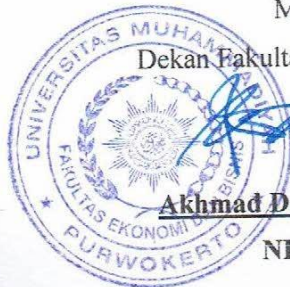
()
()
()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 29 Januari 2018

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, S.E., M.Si

NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ris Amanda Yana
NIM : 1402010159
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan dari hasil penjiplakan dari 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, 6 Febuari 2018

Yang membuat pernyataan



MOTTO

“Berangkatlah dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, Istoqomah dalam menghadapi cobaan. Jadilah seseorang yang kuat dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat berlindung dan memohon.”

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha.”



PERSEMBAHAN



Nenek dan Kakek yang saya cintai, terima kasih atas
do'a dan nasihatnya selama ini

Kedua orang tua, Bapak Sugiyantoro dan Ibu Riris Sri
Liswati yang senantiasa mengucurkan air mata seraya
berdo'a khusus untuk sang buah hati dan memberikan
motivasi dengan tulus ikhlas

Adik tercinta Muna Risyan Kesumo yang telah
memberikan semangat dan do'a kepada penulis dalam
menyusun skripsi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi. 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 kemasa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Akhmad Darmawan S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Hermin Endratno SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen dan pembimbing I yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada penulis.
3. Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Bapak Drs. Suyoto, M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan masukan yang membangun kepada penulis guna menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak, Ibu dosen dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan.
6. Kedua orang tua , Bapak Sugiyantoro dan Ibu Riris Sri Liswati serta adik saya Muna Risyan Kesumo yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa dan kasih sayang yang tak terhingga untuk penulis.
7. Bayu, Tebe, Tita, Anggi, Dian, Seli, Iven, Titis, Yaya, Momon teman seperjuangan yang selalu membantu dan memberikan semangatnya.

8. Teman-teman Manajemen kelas C angkatan 2014 yang telah memberikan pengalaman dan kebersamaan selama menempuh kuliah kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman FEB Manajemen, yang telah memberikan bantuan, pelajaran, pengalaman dan persaudaraannya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam berbagai hal untuk menyelesaikan skripsi ini. semoga kebaikan kalian semua dibalas dengan balasan terbaik oleh Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 6 Febuari 2018

Penulis

Ris Amanda Yana

**KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN *SERVICESCAPE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA AYAM PENYET SURABAYA PURWOKERTO**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas produk, kualitas layanan, dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen pada Ayam Penyet Surabaya Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik purposive sampling adalah metode penetapan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen yang sudah pernah makan di Ayam Penyet Surabaya dan masyarakat yang berusia diatas 17 tahun. Sampel penelitian ini sebesar 97 responden. Hasil penelitian ini menyimpulkan secara simultan kualitas produk, kualitas layanan, dan *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Ayam Penyet Surabaya. Secara parsial kualitas produk, kualitas layanan, dan *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen maka pihak Ayam Penyet Surabaya sebaiknya memperhatikan kualitas produk, kualitas layanan, dan *servicescape*.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, *Servicescape*, Kepuasan Konsumen

**PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND SERVICESCAPE
TO CUSTOMER SATISFACTION
OF AYAM PENYET SURABAYA PURWOKERTO**

ABSTRACT

This study aims to test product quality, service quality, and servicescape to customer satisfaction of Ayam Penyet Surabaya Purwokerto. This research uses non probability sampling method, with purposive sampling technique is sample determination method based on certain criteria. The sample in this study are consumers who have ever eaten Ayam Penyet Surabaya and people aged over 17 years. The sample of this research is 97 respondents. The results of this study conclude simultaneously the quality of product, service quality, and servicescape have a positive and significant impact on customer satisfaction Ayam Penyet Surabaya. Partially product quality, service quality, and servicescape have positive and significant impact to customer satisfaction, then Ayam Penyet Surabaya should pay attention to product quality, service quality, and servicescape.

Key word : *product quality, service quality, servicescape, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| MOTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | viii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | x |
| ABSTRAK | xi |
| ABSTRAC | xii |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori | |
| 1. Kualitas Produk..... | 9 |
| 2. Kualitas Layanan..... | 10 |
| 3. <i>Servicescape</i> | 13 |
| 4. Kepuasan Konsumen..... | 14 |
| B. Penelitian Terdahulu | 16 |
| C. Kerangka Pemikiran | 20 |
| D. Hipotesis | 23 |

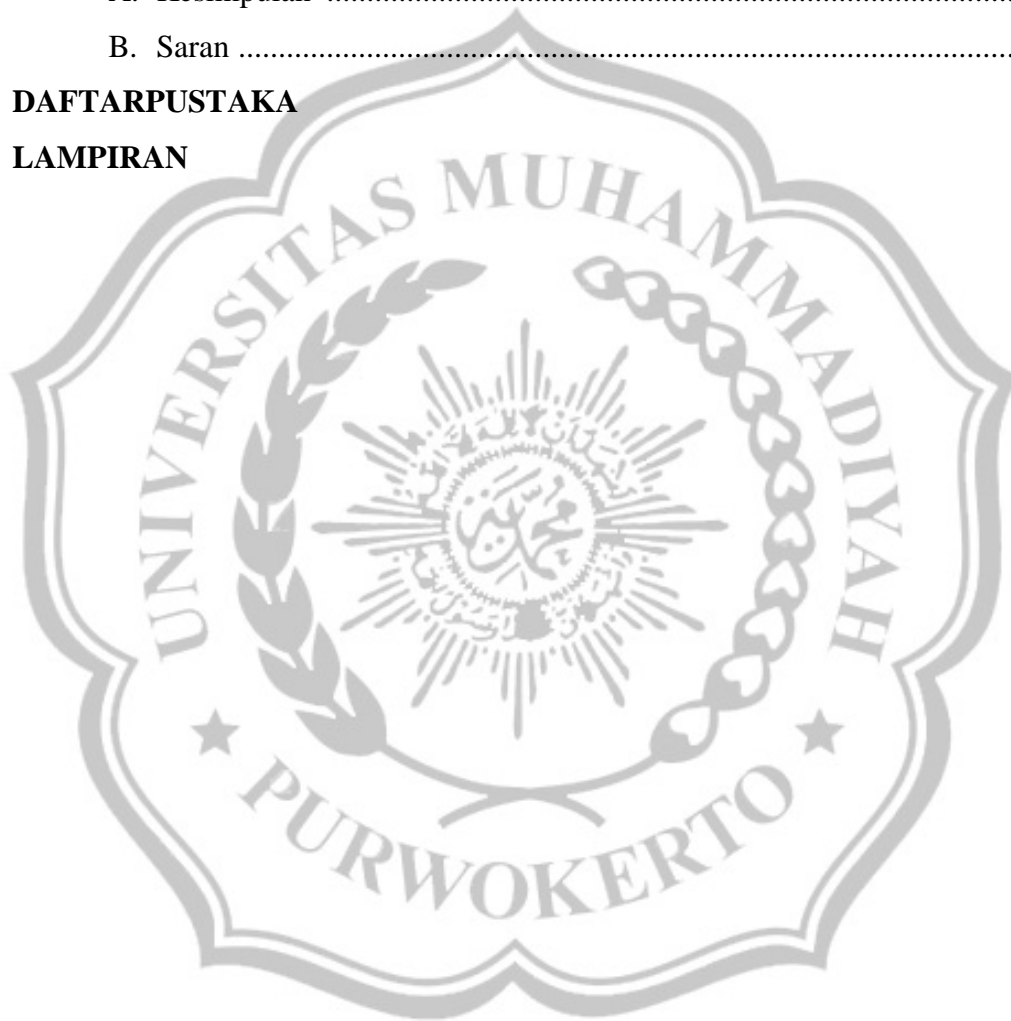
BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Jenis Penelitian | 24 |
| B. Populasi dan Sampel | 24 |
| C. Metode Pengumpulan Data | 26 |
| D. Variabel Penelitian | 27 |
| E. Definisi Operasional | 28 |
| F. Metode Analisis Data | |
| 1. Uji Instrumen | 30 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | |
| a. Uji Normalitas | 32 |
| b. Uji Multikolonieritas | 32 |
| c. Uji Heterokedastisitas | 32 |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda | 33 |
| a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)..... | 34 |
| b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 36 |
| 4. Pengujian Hipotesis | |
| a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) | 36 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian | |
| 1. Gambaran Umum Perusahaan | 41 |
| 2. <i>Respon Rate</i> | 42 |
| 3. Gambaran Umum Responden..... | 43 |
| 4. Uji Instrumen Penelitian | |
| a. Uji Validitas..... | 47 |
| b. Uji Reliabilitas..... | 50 |
| 5. Uji Asumsi Klasik | |
| a. Uji Normalitas | 51 |
| b. Uji Multikolonieritas | 54 |
| c. Uji Heterokedastisitas | 54 |
| 6. Uji Analisis Data | |
| a. Regresi Linier Berganda..... | 55 |

| | |
|--|----|
| b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 57 |
| c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) | 58 |
| d. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) | 60 |
| B. Pembahasan | 63 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 69 |
| B. Saran | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

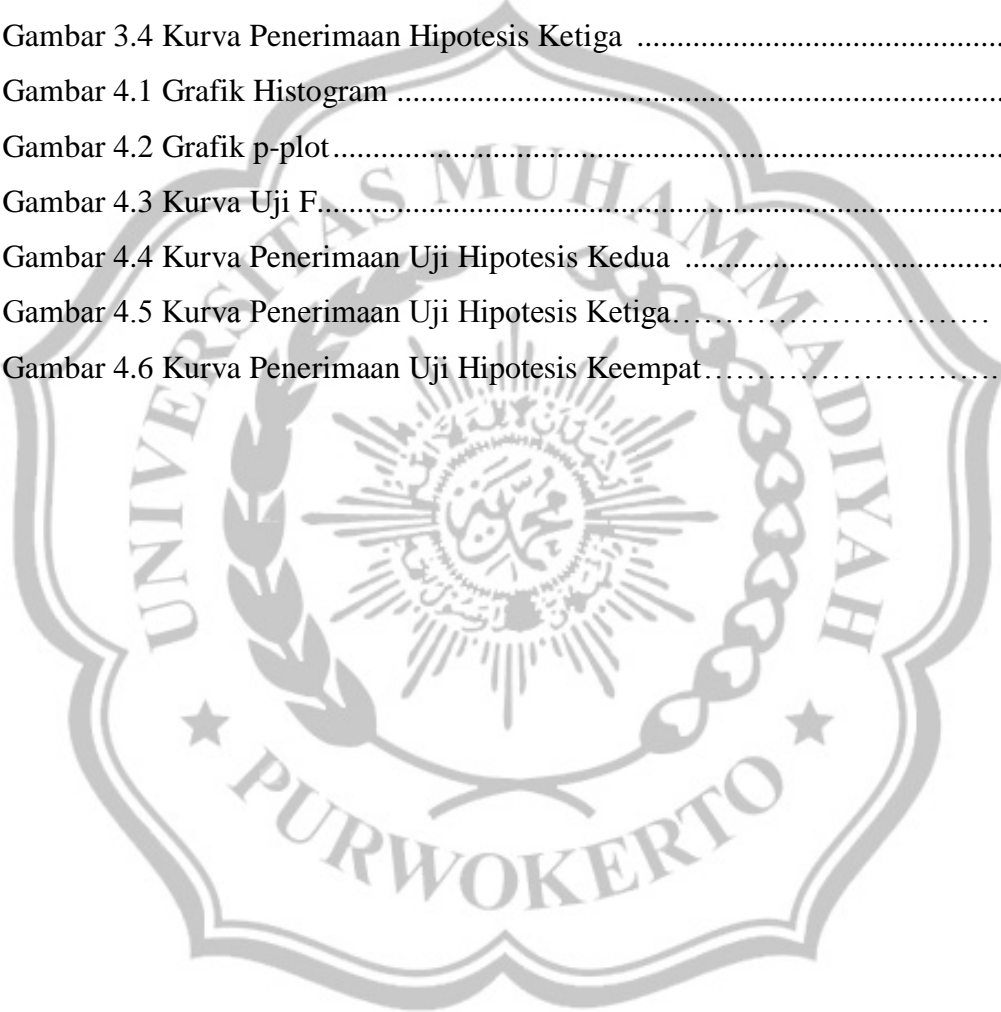


DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 16 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 28 |
| Tabel 4.1 Perincian <i>Respon Rate</i> Kuesioner | 43 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin..... | 44 |
| Tabel 4.3 Usia | 45 |
| Tabel 4.4 Pekerjaan..... | 46 |
| Tabel 4.5 Pendapatan | 47 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk..... | 48 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan..... | 48 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Servicescape</i> | 49 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen..... | 50 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas..... | 51 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas | 52 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolenieritas..... | 54 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 55 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda..... | 56 |
| Table 4.15 Hasil Uji Determinasi (R^2)..... | 57 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji F..... | 59 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji t..... | 60 |
| Tabel 4.18 Hasil Variabel Kualitas Produk..... | 64 |
| Tabel 4.19 Hasil Variabel Kualitas Layanan..... | 65 |
| Tabel 4.20 Hasil Variabel <i>Servicescape</i> | 66 |
| Tabel 4.21 Hasil Variabel Kepuasan Konsumen..... | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 23 |
| Gambar 3.1 Kurva Uji F | 35 |
| Gambar 3.2 Kurva Penerimaan Hipotesis Pertama | 38 |
| Gambar 3.3 Kurva Penerimaan Hipotesis Kedua | 39 |
| Gambar 3.4 Kurva Penerimaan Hipotesis Ketiga | 40 |
| Gambar 4.1 Grafik Histogram | 52 |
| Gambar 4.2 Grafik p-plot..... | 53 |
| Gambar 4.3 Kurva Uji F..... | 60 |
| Gambar 4.4 Kurva Penerimaan Uji Hipotesis Kedua | 70 |
| Gambar 4.5 Kurva Penerimaan Uji Hipotesis Ketiga..... | 62 |
| Gambar 4.6 Kurva Penerimaan Uji Hipotesis Keempat..... | 62 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 *Respon Rate*

Lampiran 3 Data Responden

Lampiran 4 Data Variabel Kualitas Produk

Lampiran 5 Data Variabel Kualitas Layanan

Lampiran 6 Data Variabel *Servicescape*

Lampiran 7 Data Variabel Kepuasan Konsumen

Lampiran 8 Hasil Statistik Deskriptif Karakter Responden

Lampiran 9 Hasil Uji Analisis

Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Data

