

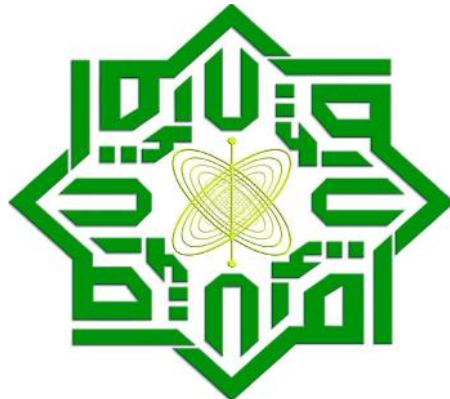
**ANALISIS PENGARUH CITARASA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK
GORENG H. SLAMET CABANG KARTOSURO (SOLO) DI
PEKANBARU**

SKRIPSI

Di ajukan sebagai salah satu syarat
Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan
Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh :

MUHAMMAD MIFTAHUL MUNIR
NIM. 10971005762



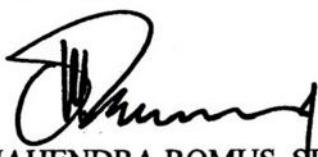
**PROGRAM S1
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
RIAU
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

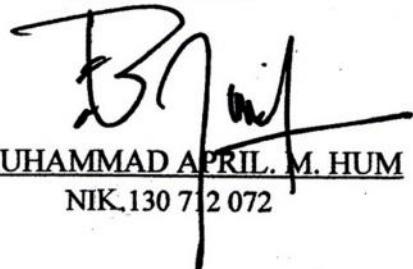
NAMA : MUHAMMAD MIFTAHUL MUNIR
NIM : 10971005762
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS PENGARUH CITARASA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK GORENG H. SLAMET CABANG KARTOSURO (SOLO) DI PEKANBARU.

PANITIA PENGUJI

KETUA


DR. MAHENDRA ROMUS, SP., M. Ec
NIP. 1971119 200501 1 004

SEKRETARIS


MUHAMMAD APRIL M. HUM
NIK. 130 712 072

ANGGOTA

PENGUJI 1


FAKRURROZI, SE., MM
NIP. 19670725 200003 1 002

PENGUJI II


FERIZAL RAHMAD., SE.MM
NIK. 130 707 010

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH CITARASA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK GORENG H. SLAMET CABANG KARTOSURO (SOLO) DI PEKANBARU

Oleh: Muhammad Miftahul Munir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citarasa dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan yang diteliti adalah rumah makan bebek goreng H. Slamet Asli Cabang kartosuro solo di pekanbaru, pengumpulan data dilakukan dengan metode koesioner terhadap 100 orang responden yang diambil dari pelanggan rumah makan bebek goreng H. Slamet Asli Cabang kartosuro solo di pekanbaru. Dengan teknik sampling Insidental. Analisis yang di gunakan adalah regresi linear berganda dengan tahap-tahap pengujianya adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis melalui uji determinasi, uji t dan uji F.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 5.102 + 0,250x_1 + 0,255x_2 + e$ dan hasil koefisien determinasi memiliki R Square sebesar 0.493. Hal ini berarti 49,3 % dari variasi tingkat kepuasan pelanggan rumah makan bebek goreng H. Slamet bisa dijelaskan oleh citarasa dan pelayanan. Sedangkan sisanya ($100\%-49,3\% = 50,7\%$) dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini juga di ketahui cita rasa dan pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Cita Rasa, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang berjudul **“Analisis Pengaruh Citarasa dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Cabang Kartosuro (Solo) Di Pekanbaru”**

Penulis menyusun skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa terselesaiannya skripsi ini tak lepas dari campur tangan berbagai pihak. Untuk itulah penulis ingin berterima kasih sebesar-besarnya dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak terkait.

Dengan selesainya penulisan Skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak **Ferizal Rahmad, SE.MM**, selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan dukungan, arahan dan bimbingannya selama penyusunan dan penulisan Skripsi.

Tak lupa pula terimakasih penulis haturkan kepada Ibu **Lusiawati, SE.MBA**, selaku dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan banyak nasihat dan arahan setiap awal semester selama menempuh pendidikan di UIN SUSKA. Tanpa nasihat dan arahan dari seorang penasehat akademik, maka tiada terstruktur perencanaan studi selama menempuh pendidikan strata 1.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak **Dr.Mahendra Romus, SP.M.Ec** selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA, Bapak **Mulia Sosiady, SE,MM,Ak** selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi penulisan skripsi ini, terima kasih kepada bapak **Fakhrurrozi., SE.MM** yang telah bersedia meluangkan waktu demi mendengar curhatan penulis, serta kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen yang telah senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan serta menjadikan kami lebih berguna dengan ilmu yang telah diberikannya kepada kami. Tak lupa penulis berterima kasih kepada seluruh **Staf TU** khususnya Program Studi Manajemen UIN SUSKA, umumnya Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA yang telah banyak membantu dan mengurusi segala administrasi.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Bapak **Budi Ariadi, M.KOM.**, selaku Manajer RM. Bebek Goreng H. Slamet, serta seluruh **Staf dan Pegawai RM.** Bebek Goreng H. Slamet. Terima kasih atas ketersediaan jasmani dan rohani dalam membantu demi kelancaran penelitian dalam penyelesaian Skripsi ini.

Cinta dan dukungan berupa moril maupun materil dari kedua orang tuaku, **Ayahanda Khairun dan Ibunda Siti Hamidah** terkasih. Terima kasih atas segala yang telah dilakukan demi penulis, dan terima kasih atas setiap cinta yang terpancar serta doa dan restu yang selalu mengiring tiap langkah penulis. Teruntuk **Kang Kholis** dan **Adikku Nurbaiti** yang baik hatinya. penulis haturkan banyak doa dan terima kasih atas segala doa, dukungan, canda, tawa dan macam-macam bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini Kalian adalah saudara terbaik dalam hidupku.

semoga semua usaha penulis dapat menjadi lecutan semangat tak terhingga agar kalian dapat menggapai hal yang sama bahkan lebih demi kebahagiaan dan kebanggaan kedua orang tua tercinta.

Terima kasih untuk keluarga besar yang senantiasa memotivasi serta selalu mendoakan kelancaran studi hingga Skripsi ini terselesaikan. Terima kasih untuk Paman-pamanku **M, Ma'arif, M. Tohirin, Muhayat, Abu Hamid dan Bik Midah** yang selalu mengerti dan memahami serta mendukung penulis baik moril maupun meteril selama di perantauan ini.

Kepada sahabat terbaik, **Muhammad Zen** yang senantiasa ada untuk memberikan dukungan, melantunkan doa serta mengusahakan segala macam bantuan terkait penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas semua yang telah dilakukan, terima kasih telah senantiasa menguatkan di kala penulis terpuruk dan sempat merasa tidak mampu melakukan apa-apanya.

Kepada sahabat-sahabat Program Studi Manajemen 2009 terutama **Akma, Afrizon, Amrizal, Rades Berto, Faisal Hadi Nazam, Nur Adli, Hari Febrianto, Amirruddin, Maswardi, duo Angga Saputra, Amardi, Molis Saputra, Novika Sari, Siti Nurhazima, Rini Marlina, Rasmiwati, Nurrahmawati, Apri Fitriyana, Eni Siskaliswati, Anita Saputri, Arbiah Suri, Monarisa Rifky, Sri Kurniati, Almiswan, Halida Utami**, terima kasih atas segala ukiran hati bertemakan persahabatan yang tulus murni sepanjang masa pendidikan di Program Studi Manajemen sejak awal hingga terselesaiya pendidikan. Terima kasih atas segala canda, tawa dan tangisan haru serta bahagia yang telah dibagi dan turut dirasa.

Terimakasih atas rasa kekeluargaan yang begitu besar meski tanpa ikatan darah. Jalinan persahabatan ini semoga Allah jaga hingga ke Surga.

Terakhir, penulis hendak menyapa setiap nama yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, terima kasih atas doa yang senantiasa mengalir tanpa sepengetahuan penulis. Terima kasih sebanyak-banyaknya kepada orang-orang yang turut bersuka cita atas keberhasilan penulis menyelesaikan Skripsi ini. Alhamdulillah.

Sebagai manusia biasa, tentunya penulis masih memiliki banyak kekurangan pengetahuan dan pengalaman pada topik yang diangkat dalam Skripsi ini, begitu pula dalam penulisannya yang masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis akan sangat senang jika menerima berbagai masukan dari para pembaca baik berupa kritik maupun saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan penulisan-penulisan Skripsi di masa yang akan datang.

Harapan penulis, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi penulis khusnya, Pada perusahaan dimana penulis melakukan penelitian dan bagi pembaca umumnya.

Akhirnya kepada Allah-lah penulis memohon agar usaha ini dijadikan sebagai amal shalih dan diberikan pahala oleh-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallaahu'alaihi wa Sallam beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga hari akhir, Amiin.

Pekanbaru, ...Oktober 2013

Penulis

Muhammad Miftahul Munir

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pemasaran	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Tujuan Pemasaran	10
2.2 Citarasa	11
2.2.1 Pengertian Citarasa	11
2.2.2 Komponen-Komponen Citarasa	12
2.3 Jasa/Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Jasa/Pelayanan	14
2.3.2 Kualitas Pelayanan	16
2.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.5 Penelitian Terdahulu	27
2.6 Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	28
2.7 Hipotesis	30
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	31
2.9 Variabel Penelitian	32

2.10 Operasional Variabel	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Lokasi Penelitian	34
3.2 Data dan Sumber Data	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Uji Validitas dan Readibilitas	38
3.8.1 Uji Validitas	38
3.8.2 Uji Reliabilitas	38
3.6 Uji Asumsi Klasik	39
3.9.1 Uji Normalitas	39
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas	39
3.9.3 Uji Multikolinieritas	40
3.7 Hipotesis	40
3.7.1 Uji koefisien determinasi	40
3.7.2 Uji simultan (Uji F)	41
3.7.3 Uji Parsial (Uji t)	41
3.8 Metode Analisis Data	41
3.8.1 Analisis Deskriptif	41
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	42
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	43
4.1 Sejarah Berdirinya Rumah Makan Bebek Goreng	43
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	43
4.3 Struktur Organisasi Perusahaan	44
4.4 Uraian Tugas dan Fungsi Masing-Masing Bagian	46
4.5 Ruang Lingkup Kegiatan	61

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden	62
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian	66
5.2.1 Variabel Citarasa	66
5.2.2 Variabel Pelayanan	70
5.2.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	75
5.3 Pengaruh Citarasa dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
5.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	79
5.3.1.1 Uji Validitas	80
5.3.1.2 Uji Reabilitas	82
5.3.2 Uji Asumsi Klasik	83
5.3.2.1 Uji Normalitas	83
5.3.2.2. Uji Heteroskedastisitas	84
5.3.2.3 Uji Multikolinieritas	85
5.3.3 Uji Hipotesis	86
5.3.3.1 Uji Koefisien Determinasi	86
5.3.3.2 Uji Simultan (Uji F)	86
5.3.3.3 Uji Parsial (Uji t)	87
5.3.4 Analisis Resresi Linear Berganda	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	90
6.1 Kesimpulan	90
6.2 Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel	33
Tabel 3.1 Data Pengunjung	36
Tabel 5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	63
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	63
Tabel 5.3 Karakteristik responden Berdasarkan Status Pernikahan	64
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Varibel Citarasa	67
Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Varibel Pelayanan	71
Tabel 5.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Variabel	81
Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	82
Tabel 5.11 Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel 5.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
Tabel 5.13 Hasil Uji Simultan (Uji f)	87
Tabel 5.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	88

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	45
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas Variabel Dependen	83
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	84