

**DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN  
SELAT VIEN'S DI KOTA SOLO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh :

**INDRA SEPTIANTO  
NIM. 2016081004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA, DAN SENI  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

**2023**

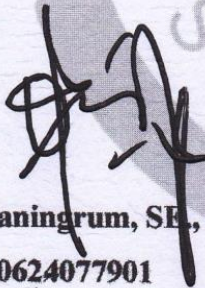
**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN**  
**SELAT VIEN'S DI KOTA SOLO**

Disusun Oleh :

**INDRA SEPTIANTO**  
**NIM. 2016081004**

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta  
Pada hari Senin 30 April 2023

**Pembimbing 1**



**Destina Paningrum, SE., M.M**  
**NIDN. 0624077901**

**Pembimbing 2**



**Annisa Indah Mutiasari, SE., MM**  
**NIDN. 0628078505**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Administrasi Bisnis**



**Anggit Dyah Kusumastuti, SAB., M.AB**  
**NIDN. 0615079101**

# LEMBAR PENGESAHAN

## DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN SELAT VIEN'S DI KOTA SOLO

Disusun Oleh :

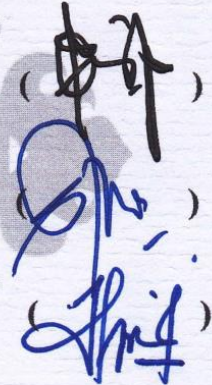
**INDRA SEPTIANTO**  
**NIM. 2016081004**

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan Oleh dewan penguji Tugas Akhir  
Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta

Pada hari Senin 30 April 2023

### Dewan Penguji

1. Penguji 1 **Destina Paningrum, SE., M.M**  
**NIDN. 0624077901**
2. Penguji 2 **Annisa Indah Mutiasari, SE., MM**  
**NIDN. 0628078505**
3. Penguji 3 **Anggit Dyah Kusumastuti, SAB., M.AB**  
**NIDN. 0615079101**



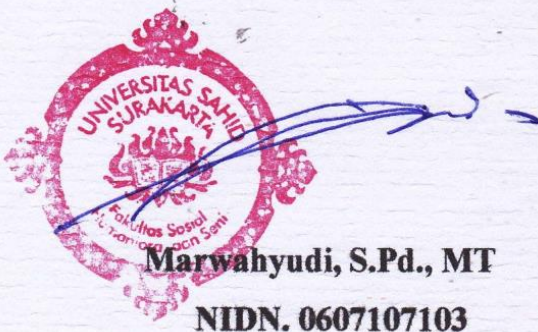
Mengetahui,

Dekan

Fakultas Sosial, Humaniora, dan Seni

Ketua Program Studi

Administrasi Bisnis



**Marwahyudi, S.Pd., MT**  
**NIDN. 0607107103**



**Anggit Dyah Kusumastuti, SAB., M.AB**  
**NIDN 0615079101**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

---

---

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Septianto

NIM : 2016081004

Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Tugas Akhir/Skripsi yang berjudul "DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN SELAT VIEN'S DI KOTA SOLO"

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya ilmiah orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar sarjana yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya akan menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 17 Juli 2023

Yang Menyatakan

  
Indra Septianto

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai mahasiswa Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda Tangan dibawah ini,

Nama : Indra Septianto  
NIM : 2016081004  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni  
Email : Indraseptianto17@gmail.com  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

“DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN SELAT VIEN’S DI KOTA SOLO”.

Berserta instrument/ desain/ perangkat (jika ada) Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihkan mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti (*autor*) dan pembimbing sebagai *co author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik hak cipta.

Surakarta, 17 Juli 2023

Yang menvatakan



Indra Septianto

## MOTTO

“Setinggi apapun pangkat yang anda miliki anda tetap seorang pegawai, sekecil apapun usaha yang anda punya anda adalah BOS”

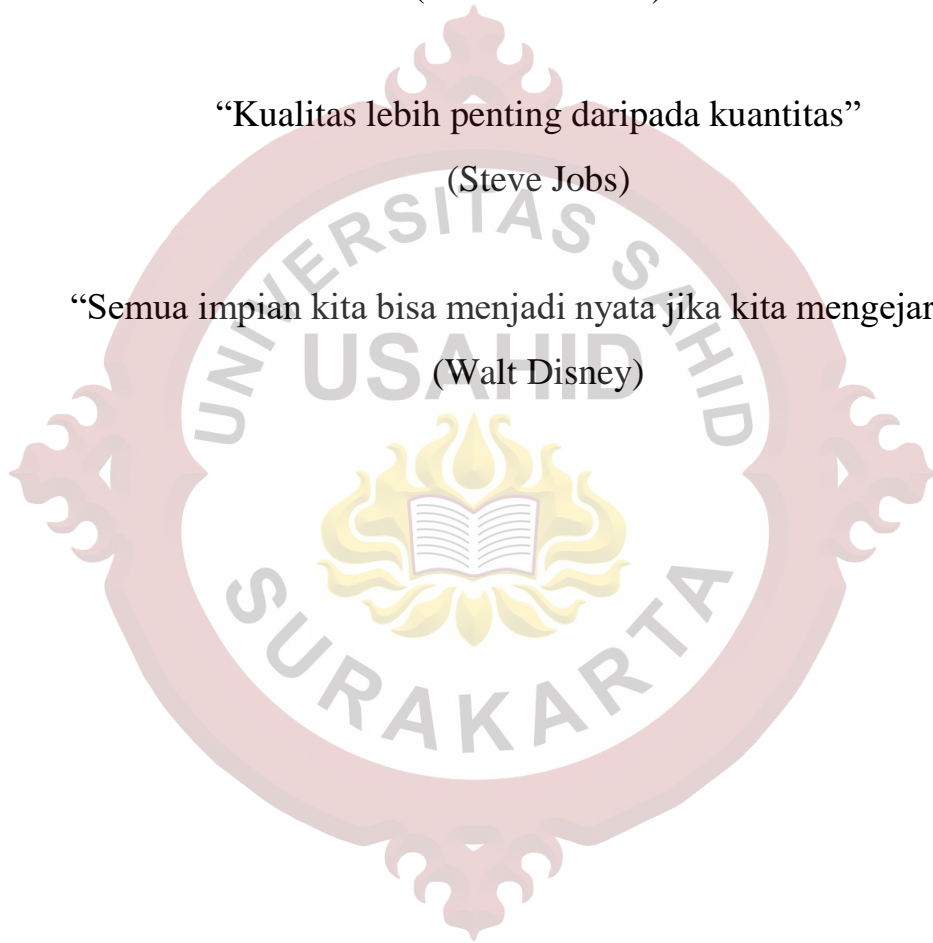
(BOB SADINO)

“Kualitas lebih penting daripada kuantitas”

(Steve Jobs)

“Semua impian kita bisa menjadi nyata jika kita mengejarnya”

(Walt Disney)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang selalu memberikan kasih dan sayang serta petunjuk bagi hamba-Nya.
2. Diri sendiri saya sendiri yang sudah berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini sampai selesai
3. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, memberi semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan lancar.
4. Teman-teman yang telah mendukung dan memberi motivasi agar skripsi ini cepat selesainya.
5. Almamater tercinta Universitas Sahid Surakarta.
6. Dosen-dosen pembimbing yang segenap hati membantu dan memberikan arahan maupun masukan hingga skripsi selesai.

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta senantiasa memberikan kita semua kesehatan jasmani dan rohani dalam menjalankan setiap aktivitas. Atas berkat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN SELAT VIEN'S DI KOTA SOLO". Penulisan yang saya susun ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam mengerjakan skripsi pada program S1 Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta. Maka dengan ini peneliti menyadari dengan berhasilnya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, dorongan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dan dalam kesempatan ini saya sebagai peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom selaku Plt. Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Ibu Destina Paningrum, S.E., M.M selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan dan juga sebagai dosen Pembimbing I, terima kasih atas segala dukungan, masukan, motivasi, dan waktunya dalam memberikan bimbingan kepada peneliti. Semoga beliau mendapatkan balasan sebaik-baiknya atas kebaikan yang diberikan kepada peneliti oleh Allah SWT.
3. Ibu Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
4. Bapak Marwahyudi, S.Pd., M.T selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Ibu Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid
6. Ibu Annisa Indah Mutiasari, SE., MM selaku dosen Pembimbing II, terima kasih atas segala dukungan, masukan, motivasi, dan waktunya dalam memberikan bimbingan kepada peneliti. Semoga beliau mendapatkan balasan sebaik-baiknya atas kebaikan yang diberikan kepada peneliti oleh Allah SWT.

7. Seluruh Staff Universitas Sahid Surakarta.
8. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah banyak membantu memberikan doa, dorongan, serta semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh sahabat dan teman saya yang telah menemani dan memberikan semangat serta kritik maupun saran kepada peneliti
10. Bapak Pihak manajemen resto Selat Vien's dan karyawan resto Selat Vien's di Kota Solo yang mau membantu dalam penelitian ini.

Di dalam penulisan skripsi ini saya sebagai peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan yang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya sebagai peneliti mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat meningkatkan pengetahuan peneliti. Akhir kata, saya sebagai peneliti berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Aamiin

Surakarta, 17 Juli 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA .....	iv
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.1 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Dari Masing Variabel.....	21
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
1. Tingkat Retensi pelanggan.....	26
2. Net Promoter Score (NPS).....	26
3. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	27

4. Tingkat Keluhan Pelanggan .....	27
5. Waktu Tunggu.....	27
2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
2.5 Hipotesis .....	28
2.5.1 Pengaruh Keandalan terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo .....	28
2.5.2 Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo .....	29
2.5.3 Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo .....	30
2.5.4 Pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo .....	31
2.5.5 Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo .....	31
2.5.6 Kualitas Pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik).....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.2.1 Lokasi .....	33
3.2.2 Waktu Penelitian.....	33
3.3 Jenis Variabel penelitian .....	33
3.3.1 Variabel Bebas (Independent Variable).....	34
3.3.2 Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	34
3.4 Definisi Operasional Penelitian .....	34
3.4.1 Keandalan (X1) .....	35
3.4.2 Daya tanggap (X2) .....	35
3.4.3 Jaminan (X3) .....	35
3.4.4 Empati (X4) .....	36
3.4.5 Bukti Fisik (X5).....	36
3.4.6 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	37
3.5 Populasi dan Sampel .....	42

3.5.1	Populasi.....	42
3.5.2	Sampel .....	42
3.6	Jenis Dan Sumber Data.....	43
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7.1	Kuesioner (angket).....	43
3.7.2	Wawancara .....	44
3.8	Metode Analisis Data.....	44
3.9	Uji Kualitas Data.....	44
3.9.1	Uji Validitas.....	44
3.9.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.10	Uji Asumsi Klasik .....	46
3.10.1	Uji Normalitas.....	46
3.10.2	Uji Multikolinearitas .....	46
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.11	Pengujian Hipotesis.....	48
3.11.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
3.11.2	Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	49
3.11.3	Uji Simultan (Uji F) .....	49
3.11.4	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
4.	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	51
4.1	Deskripsi Restoran Selat Vien's .....	51
4.1.1	Sejarah Restoran Selat Vien's .....	51
4.1.2	Visi dan Misi.....	52
4.1.3	Menu di Restoran Selat Vien's Di Kota Solo.....	52
4.1.4	Beberapa Cabang Restoran Selat Viens .....	54
4.1.5	Faktor – Faktor Yang Mendorong Pendirian Restoran Selat Vien's di Kota Solo .....	56
4.1.6	Struktur Organisasi .....	56
4.2	Karakteristik Respondens .....	57
4.2.1	Jenis Kelamin.....	57
4.2.2	Usia Responden .....	58
4.2.3	Pendidikan Responden.....	58

4.2.4 Pekerjaan Responden.....	59
4.2.5 Frekuensi Berkunjung Ke Restoran.....	60
4.3 Pengujian Kualitas Data.....	60
4.3.1 Uji Validitas.....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.1 Uji Normalitas.....	66
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	68
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.5 Pengujian Hipotesis.....	70
4.5.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.5.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	74
4.5.2.1 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.5.2.2 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.5.2.3 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
4.5.2.4 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
4.5.2.5 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.5.3 Uji Simultan (Uji F).....	81
4.5.4 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	81
BAB 5 PENUTUP.....	83
4.5. Kesimpulan.....	83
4.6. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Kota Solo Tahun 2019 – 2022.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4.2 Usia Responden.....	58
Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....	59
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	59
Tabel 4.5 Frekuensi Berkunjung Ke Restoran .....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (X1) .....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Daya tanggap (X2) .....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X3) .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X4).....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X5) .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	64
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas .....	68
Tabel 4.15 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	71
Tabel 4.16 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	74
Tabel 4.17 Uji Simultan (Uji F) .....	81
Tabel 4.18 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	82

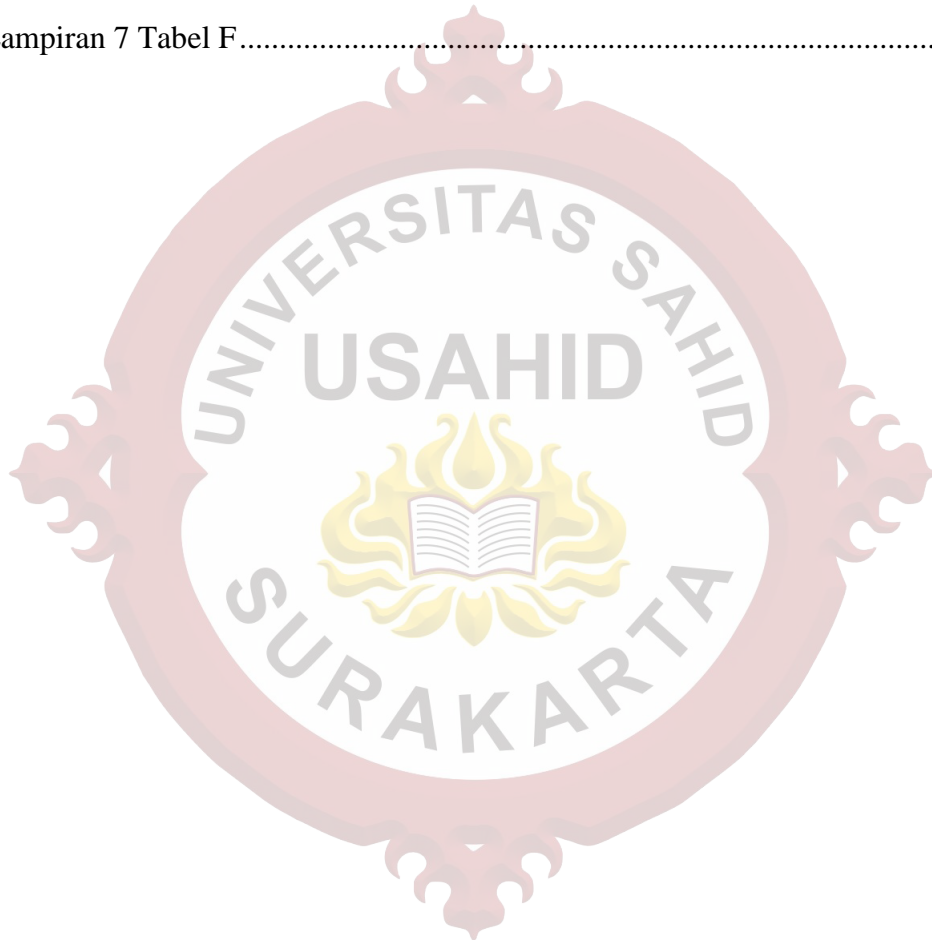
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Salah satu menu makanan di restoran Selat Vien's.....	52
Gambar 4.2 Salah satu menu minuman di restoran Selat Vien's.....	53
Gambar 4.3 Beberapa Cabang Restoran Selat Vien's.....	54
Gambar 4.4 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Output Uji Validitas Keandalan (X1), Daya tanggap (X2), Jaminan (X3) Empati (X4), Bukti Fisik (X5) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	124
Lampiran 2. Output Uji Reliabilitas Keandalan (X1), Daya tanggap (X2), Jaminan (X3) Empati (X4), Bukti Fisik (X5) dan Kepuasan Pelanggan (Y)..	130
Lampiran 3. Output Uji Asumsi Klasik .....	133
Lampiran 4. Pengujian Hipotesis .....	135
Lampiran 5. Tabel r.....	137
Lampiran 6. Tabel t.....	141
Lampiran 7 Tabel F.....	146



# ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN SELAT VIEN'S DI KOTA SOLO

Indra Septianto<sup>1</sup>, Destina Paningrum<sup>2</sup>, Annisa Indah Mutiasari<sup>3</sup>,

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Sosial, Humaniora, dan Seni,

Universitas Sahid Surakarta

e-mail : <sup>1</sup>indrseptianto17@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 125 responden dimana merupakan pelanggan yang pernah membeli secara langsung di restoran selat vien's di Kota Solo. Penentuan sampel didapat dengan menggunakan metode purposive sampling yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam pengujian yaitu uji deskriptif dan regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan sebaliknya variabel daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan variabel empati dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang paling dominan dibandingkan variabel lainnya (keandalan, jaminan, daya tanggap, dan bukti fisik). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang telah disesuaikan dengan (adjusted R Square) dapat disimpulkan bahwa 78.1 % variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel (keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik). Sedangkan 21.9 % lainnya dipengaruhi oleh variabel oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti motivasi, disiplin kerja dan lainnya.

**Kata Kunci :** Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the service quality dimension on customer satisfaction at Selat Vien's restaurant in Solo. The research method used a quantitative descriptive. The sample amounted to 125 respondents who had bought directly at Selat Vien's restaurant. The sampling technique used a purposive sampling method by distributing questionnaires. Data analysis used descriptive tests and multiple linear regression, t test, F test, and coefficient of determination ( $R^2$ ).

The results indicate that the reliability variables do not affect customer satisfaction. However, responsiveness, empathy, guarantee and tangibles variables affect customer satisfaction. The empathy variable has the most dominant influence compared to other variables (reliability, assurance, responsiveness, and tangibles). The coefficient of determination ( $R^2$ ) adjusted for (adjusted R Square) concludes that 78.1 % % of service quality variables can be explained by variables (reliability, assurance, empathy, responsiveness, and tangibles). Meanwhile, the other 21.9% is influenced by other variables not included in this study, such as motivation, work discipline, and others.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, and Customer Satisfaction

