

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI RUMAH MAKAN SARWO ECO DEMAK**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan Pendidikan
Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

IQBAL YOGA PRADANA

NPM : 181003632110272

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN SARWO ECO DEMAK”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 31 Maret 2022



Dr. Dra. Rini Werdiningsih, MS

NIDN : 06211059011

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 31 Maret 2022

Dosen Pembimbing,



Drs. M. Daenie, M.A.

NIDN. 0605075901



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

H a r i : Kamis

Tanggal : 31 Maret 2022

W a k t u : 09:00 WIB - selesai

No.	Dosen Penguji	Tanda Tangan
1.	Dra. Wahyu Wirasati, M.A.	
2.	Drs. M. Daenie, M.A.	
3.	Mochamad Hangga Novian S.AB. M.Si.	

ABSTRAK

Bisnis kuliner mempunyai kecenderungan yang terus meningkat, baik dari segi kuantitas maupun kualitas karena makanan merupakan kebutuhan pokok manusia. Dewasa ini bisnis dibidang kuliner meliputi berbagai ragam, sebagai contoh adalah bisnis kafe, restoran, kedai kopi, franchise dan bisnis sejenis lainnya. Posisi ekonomi saat ini juga sangat terdampak karena pandemi virus covid-19 yang makin hari makin meningkat jumlahnya di Indonesia. Banyak kegiatan ekonomi terhenti di seluruh dunia, dan dampak ini sendiri sangat terasa di Indonesia apalagi perusahaan dengan model bisnis waralaba. Usaha kuliner sebagai bentuk usaha banyak mendapat perhatian para pelaku bisnis, dikarenakan dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kegiatan perekonomian. Usaha kuliner dapat memberikan kesempatan kerja, pemerataan dan juga menciptakan lapangan kerja masyarakat. Pebisnis pasti menginginkan keuntungan yang banyak. Berbagai strategi dan inovasi diterapkan sebagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Peneliti bermaksud menelaah kepuasan pelanggan dari tinjauan kualitas pelayanan dan kualitas produk pada salah satu bisnis kuliner yaitu Rumah Makan Sarwo Eco Demak. Tipe penelitian adalah eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan di Rumah Makan Sarwo Eco Demak baik wanita ataupun laki-laki yang telah memesan dan membeli makanan di Rumah Makan Sarwo Eco Demak lebih dari satu kali dengan jumlah sampel 50 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, interview, kuisioner dan tinjauan pustaka. Sedangkan untuk teknik pengolahan data melalui proses editing, coding dan tabulasi, setelah itu dianalisa dengan teknik analisa data kualitatif dan kuantitatif. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan teknik non random sampling yaitu sampling insidental. Jenis data yang digunakan adalah data primer, dimana pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistic Product Moment dan Kolerasi Ganda. Hasil Penelitian adalah (1) Tingkat Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Sarwo Eco sangat tinggi dengan skor 80,58%, (2) Kualitas Produk pada di Rumah Makan Sarwo Eco Demak termasuk kategori tinggi dengan skor 78,83%, (3) Kepuasan Pelanggan termasuk kategori sangat tinggi dengan skor 78,96%, (4) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk di Rumah Makan Sarwo Eco Demak dengan $r_h > r_t$ atau $0,3668 > 0,3542$, (5) Ada pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk di Rumah Makan Sarwo Eco Demak dengan $r_h > r_t$ atau $0,3596 > 0,3542$, (6) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk di Rumah Makan Sarwo Eco Demak dengan kolerasi sebesar 0,4228 dan setelah diuji dengan $F_h > F_t$ atau $5,12 > 5,06$. (7) Sumbangan Variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sarwo Eco Demak sebesar 19,8%. Saran dalam penelitian ini adalah (1) meningkatkan pelayanan (2) memperbaiki hal yang sering dikeluhkan pelanggan untuk makanan (3) menjaga produk tetap berkualitas, dan lebih memperhatikan pelayanan prima untuk pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, Kepuasan pelanggan