

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
RM. AYAM BAKAR WONG SOLO, SIMONGAN  
KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat – syarat guna menyelesaikan program  
Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Bisnis**



oleh :

**NIKE AMELIA PUTRI EFENDI**

**NPM : 201003632110331**

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

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

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

**“ PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RM. AYAM BAKAR WONG SOLO, SIMONGAN KOTA SEMARANG”**

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, 14 September 2024

Dekan,



*Rini*  
Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih. MS

NIDN :0621105901

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan 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, 14 September 2024  
Dosen Pembimbing,



Dra. Wahyu Wirasati, MA  
NIDN. 0616056001


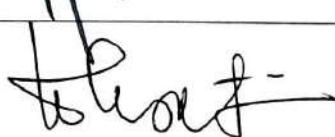

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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:

Hari : Jumat

Tanggal : 6 September 2024

Waktu : 09.00 – 11.00

No.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Nadia Dwi Irmadiani, S.AB, M.Si	
2.	Dra. Wahyu Wirasati, MA	
3.	Alya Takwarina Cahyani, S.A.B, MM	

## ABSTRAK

RM. Ayam Bakar Wong Solo adalah kuliner yang menyajikan hidangan ayam bakar khas Solo yang autentik. Lokasi Cabang di Simongan, Semarang sejak tahun 2010. Perumusan masalah penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RM. Ayam Bakar Wong Solo Simongan, Kota Semarang. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RM. Ayam Bakar Wong Solo, Simongan, Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan tipe eksplanatori. Sampel diambil sebanyak 50 responden secara assidental. Teknik Pengumpulan data observasi, kuesioner, wawancara, studi kepustakaan. Teknik pengolahan data meliputi, editing, coding, tabulating dan menggunakan analisa kuantitatif. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan metode product moment dan uji signifikan f test. Pada  $x_1y$  diperoleh nilai 0,826 dan  $x_2y$  sebesar 0,854. Diketahui bahwa  $r_{x_1x_2y}=0,860$ , lalu nilai tersebut dikonsultasikan dengan "r" tabel dengan  $N=50$  pada taraf signifikan 5% diketahui "r" tabel adalah 0,279. Bahwa nilai "r" hasil lebih besar dibandingkan "r" tabel ( $r_h > r_t$ ) atau  $0,860 > 0,279$ . Hipotesa yang menyatakan "Ada Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Pelanggan di RM. Ayam Bakar Wong Solo Simongan, Kota Semarang" dinyatakan diterima. Saran penelitian ini (1) Mempertahankan kualitas bahan baku dan menambah variasi menu yang menarik pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo, Simongan Kota Semarang. (2) Menerapkan metode pembayaran seperti qris, debit/kredit, e-wallet dan metode pembayaran lainnya, memberikan pelatihan yang lebih intensif terhadap karyawan, evaluasi secara berkala terhadap kinerja staf. (3) Memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo, Simongan Kota Semarang.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan**