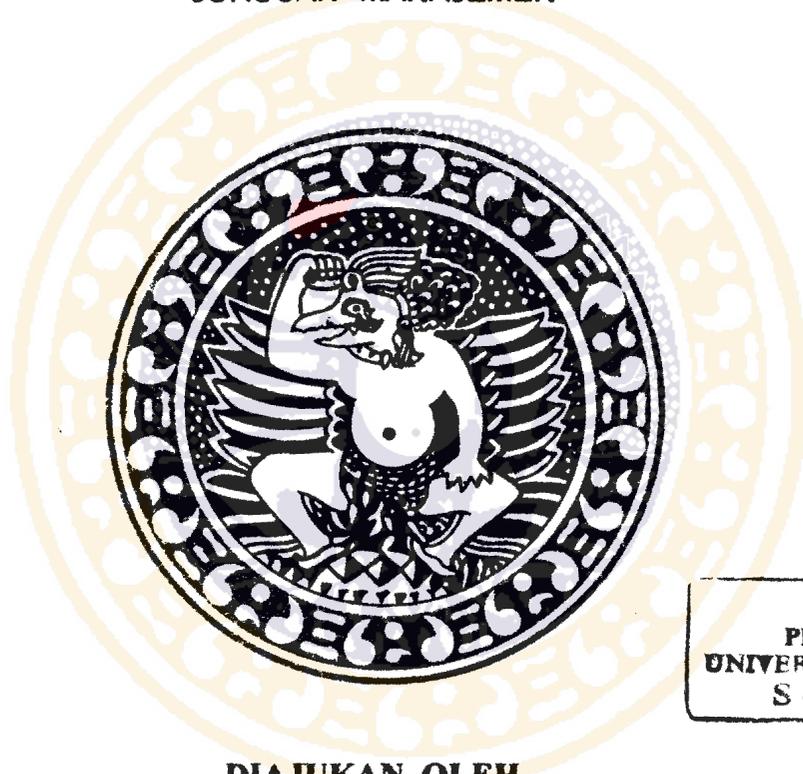


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RUMAH MAKAN "SEULAWAH"
DI SURABAYA**

KK
B 137 /03
Chu
P

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



MILIT
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

DIAJUKAN OLEH

RIRIS MASYITAH CHURIZAH
No. Pokok : 0498 223 19 E

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN
"SEULAWAH" DI SURABAYA**

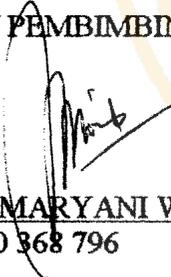
DIAJUKAN OLEH :

RIRIS MASYITAH CHURIZAH

No. Pokok : 0498 223 19 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


Dra. Ec. MARYANI WIDOYO
NIP. 130 368 796

TANGGAL 27 MARET 2003

KETUA PROGRAM STUDI,


Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE
NIP. 130 604 268

TANGGAL 1 APRIL 2003

Surabaya, 4 FEBRUARI 2003

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing


Dra. Ec. MARYANI WIDOYO

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

INTISARI

Dalam penelitian ini, penulis mengambil judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Seulawah di Surabaya. Latar belakang pemilihan judul ini adalah karena kondisi persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan yang sejenis, sehingga apabila perusahaan tetap ingin mempertahankan dirinya dan memenangkan persaingan, maka perusahaan yang bersangkutan harus meningkatkan kualitas layanannya. Apabila kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan baik, maka pelanggan akan merasa puas. Hal tersebut akan menguntungkan perusahaan, karena pelanggan yang merasa puas akan terus menggunakan jasa badan usaha tersebut bahkan mungkin akan merekomendasikannya kepada pelanggan yang lain.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, penulis menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data yang kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS untuk menguji hipotesis yang ada. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut : untuk uji F yang digunakan untuk mengetahui apakah sub-sub variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pelanggan, didapatkan hasil uji F menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 46,949 dengan tingkat kesalahan sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih rendah dari tingkat kesalahan yang diperkenankan yaitu 0,05 (5%). Sedangkan uji t menunjukkan hasil uji t untuk sub-sub variabel kualitas layanan yaitu : $X_1 = 3,423$, $X_2 = 6,228$, $X_3 = 3,163$, $X_4 = 4,394$ dan $X_5 = 3,355$ dengan tingkat kesalahan yang lebih rendah dari tingkat kesalahan yang diperkenankan yaitu 0,05 (5%). Hal ini berarti sub-sub variabel kualitas layanan baik secara bersama-sama maupun secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, diperoleh hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,693. Hal ini berarti bahwa sebesar 69,3% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sub-sub variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut diatas, maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan rumah makan Seulawah di Surabaya adalah benar dan dapat diterima, dimana pengaruh yang terjadi adalah sangat kuat. Secara umum, pelanggan menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh rumah makan Seulawah di Surabaya sudah cukup baik.