

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN *FOOD COURT* TUNJUNGAN PLAZA  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



Oleh :

**Dede Syahril Ramadhan**  
**2007210614**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2013**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN *FOOD COURT* TUNJUNGAN PLAZA  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

**Dede Syahril Ramadhan**

**NIM : 2007.210.614**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 18-11-2013



**(Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN *FOOD COURT* TUNJUNGAN PLAZA  
DI SURABAYA**

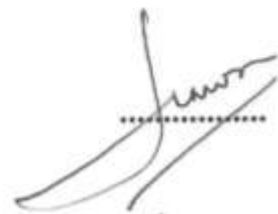
Disusun oleh

**Dede Svahril Ramadhan**  
**NIM : 2007210614**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 25 September 2013

Tim Penguji

**Ketua : Drs. Irawan MM**



**Sekretaris : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.**



**Anggota : Dr. Soni Harsono, SE., M.Si**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dede Syahril Ramadhan  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 08 april 1989  
N.I.M : 2007210614  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen *Food Court* Tunjungan Plaza Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Tanggal : 18-11-2013



**(Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.)**

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal : .....



**(Mellyza Silvy S.E., M.Si.)**

# Motto

*Setiap manusia berhak menentukan nasib mereka sendiri. Jadilah manusia yang bertanggung jawab, rendah hati, dan humoris karena kesuksesan bukan dilihat dari berapa banyak harta kita, tetapi kesuksesan adalah ketika kita bisa membahagiakan keluarga dan membuat tersenyum orang lain.*

*because tomorrow is a mystery so  
accept it, face it, and "enjoy your life"*

## PERSEMBAHAN

*Pertama saya panjatkan puja dan puji syukur kepada ALLAH SWT dan Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Allah SWT kepada umatnya.*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dan telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.*

- ❖ Thanks to:*
- ❖ Untuk Kedua Orangtu dan Adik saya serta seluruh keluarga besar, saya ucapkan terima kasih untuk kesabaran dan doa yang tak akan pernah putus, serta kasih sayang yang tak akan mungkin tergantikan oleh siapapun.*
- ❖ Untuk Aniek Maschudah Ilfitriah, selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas*

*kesabaran, bimbingan, semangat, dan ilmu yang telah diberikan selama ini.*

- ❖ Untuk para dosen S1 Manajemen. Terima kasih atas ilmu dan bimbingannya selama proses perkuliahan, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat bagi saya dan orang lain. Amin...*
- ❖ Untuk keluarga besar UKM Band. Tetap semangat Rekk... terimakasih atas dukungan dan doa kalian semua. Banyak sekali pengalaman berharga yang saya dapatkan, sukses untuk kita semua. Amin...*
- ❖ Untuk hamzah keat, lambe ijo, tegar vetkong, ndog, hito terima kasih kalian semua telah menjadi teman dan sahabat, keep 4:20 nowhere.*
- ❖ Untuk dulur-dulur HIPSTER STIE Perbanas “Team Penikmat Alam” yang telah menjadi kawan di alam terbuka. Gunung, laut, dan hutan telah memberikan pengalaman dan pelajaran buat kita untuk tetap “Tabah Sampai Akhir”.*

*Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan secara moril maupun doa yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Sukses selalu untuk kita semua. Amiin...*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat Kasih dan KaruniaNya sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen *Food Court* Tunjungan Plaza Di Surabaya**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Atas segala bantuan tersebut penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Tatik Suryani S.Psi Psikolog M.M. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Mellyza Silvy S.E,M.Si. selaku ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
4. Bapak Drs.Ec. Herizon Chaniago, M.Si. selaku dosen wali saya di STIE Perbanas Surabaya
5. Seluruh Staf dan Karyawan di STIE Perbanas Surabaya

6. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu penyelesaian karya ilmiah ini.

Disadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih membutuhkan penyempurnaan oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	9
2.3 Kerangka Pemikiran .....	13
2.4 Hipotesis Penelitian .....	13
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	15
3.2 Batasan Penelitian .....	15
3.3 Identifikasi Variabel .....	16
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	16
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	19
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	19
3.7 Instrumen Penelitian .....	20
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	21
3.9 Teknik Analisis Data .....	22
<b>BAB IV    GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	25
4.2 Analisis Data .....	27
4.3 Pembahasan .....	38

BAB V	KESIMPULAN	
	5.1 Kesimpulan .....	40
	5.2 Keterbatasan Penelitian .....	40
	5.3 Saran.....	41

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	8
Tabel 3.1 kisi kuesioner	20
Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	25
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia	25
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarakan jenis pekerjaan	26
Tabel 4.4 interval kelas	26
Tabel 4.5 tanggapan responden terhadap kualitas layanan	28
Tabel 4.6 tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen	28
Tabel 4.7 tanggapan responden terhadap loyalitas konsumen	29
Tabel 4.8 hasil pengujian validitas sampel kecil pada variabel kualitas layanan	30
Tabel 4.9 hasil pengujian validitas sampel besar pada variabel kualitas layanan	31
Tabel 4.10 hasil pengujian validitas sampel kecil pada variabel kepuasan konsumen	32
Tabel 4.11 hasil pengujian validitas sampel besar pada variabel kepuasan konsumen	32
Tabel 4.12 hasil pengujian validitas sampel kecil pada variabel loyalitas konsumen	33
Tabel 4.13 hasil pengujian validitas sampel besar pada variabel loyalitas konsumen	33
Tabel 4.14 Hasil Pengujian reliabilitas pada variabel Penelitian dengan sampel kecil	34

Tabel 4.15 Hasil Pengujian reliabilitas pada variabel Penelitian dengan sampel besar	35
Tabel 4.16 uji normalitas one sampel kolmogrov – smirnov test	36
Tabel 4.17 hasil analisis statistic uji t kualitas layanan – kepuasan konsumen	37
Tabel 4.18 hasil analisis statistic uji t Kepuasan konsumen – loyalitas konsumen	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran .....	14
------------	--------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Kuisisioner
- Lampiran 3 : Deskriptif Responden
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 : Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Normalitas
- Lampiran 7 : Uji t
- Lampiran 8 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 9 : Jurnal



## **ABSTRACT**

### *The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty Food Court Tunjungan Plaza in Surabaya*

*The purpose of this study is to investigate the relationship between service quality, satisfaction, customer loyalty. Good quality of service provided to retailer to consumers increase the sense of satisfaction that aims to gain consumer loyalty. In this research shows that the variable has a significant positive service quality to variable of consumer satisfaction, and satisfaction variable has a significant positive to variable costumer loyalty.*

*This study analyzes how large service quality influencing consumer satisfaction at the point of consumer loyalty of Food Court consumer in Surabaya. The result of this research indicating that regression coefficient between service quality variable toward satisfaction 0,223 with t-calculation around 7,81 while coefficient regression between satisfaction variable toward loyalty 0,493 with t-calculation 4,954. The testing performed through questionnaires with judgment sampling method on 100 respondents, while tool test used in this research by using SPSS 11,5*

*Keyword : Quality of Service, Customer Satisfaction, Loyalty*