

**PENGARUH CITA RASA, SLOGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Warung Rawon Kalkulator Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

NANDA ADE PRASTYO

1121408088

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2018**

**PENGARUH CITA RASA, SLOGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Warung Rawon Kalkulator Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

NANDA ADE PRASTYO

1121408088

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NANDA ADE PRASTYO
NPM : 1121408088
Judul : PENGARUH CITA RASA, SLOGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Warung Rawon Kalkulator Surabaya)


Surabaya, 1 Agustus 2018


Mengetahui,

Disetujui Oleh,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, MM


Drs. Agung Pujiyanto, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :
07 Agustus 2018

DEWAN PENGUJI :

1. Drs. Ute Chairus Nasution, MS

Ketua

2. Dr. Ayun Maduwinarti, MP

Anggota


3. Dra. Awin Mulyati, MM

Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,


Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nanda Ade Prastyo
NPM : 1121408088
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Cita rasa, Slogan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Warung Rawon Kalkulator Surabaya).

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 25 Agustus 2018

Yang membuat Pernyataan,



Nanda Ade Prastyo

MOTTO

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : NANDA ADE PRASTYO
Nomor Mahasiswa : 1121408088

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada
Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
PENBARUH CITA RASA, SLOGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Warung Rawon Kalkulator Surabaya)

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan
UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk
media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan
secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun
memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 25 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Nanda Ade Prastyo)

ABSTRACT

The city Surabaya especially now growing very rapidly culinary business that offers a variety cooking, will of Indonesia and abroad. Stall rawon calculator one culinary business in Surabaya different and unique of culinary business another. Culinary business has been standing 36 years and currently survive. Research is called influence flavor, slogans and quality of service for customer satisfaction (case studies on a stall rawon calculator Surabaya).

This study attempts to explain the influence of flavor, slogans, and the quality of service to customer satisfaction in a stall rawon calculator. Research instruments used is a questionnaire to be distributed to 100 customer. Rawon calculator. Next, the data that has been collected using analysis of multiple regression mixed with aid application IBM SPSS 22. The quality of services most dominant their influence on customer satisfaction stall rawon calculator. The result showed that the influence of flavor of customer satisfaction, flavored and slogans simultaneously influential positive and significant. While the quality of services have a dominant influence of customer satisfaction.

Keywords: *flavor, slogan, the quality of service , customer satisfaction*

MOTTO

“Ciptakanlah hari esok, daripada kamu mengkhawatirkan apa yang sudah terjadi kemarin”

(Steve Jobs)

“Selain kerja keras, hal lain yang harus diingat adalah kerja ikhlas. Setelah itu, baru menyerahkan segala hasil kerja keras kepada Tuhan”

(Chairul Tanjung)

“ Jangan pernah menyerah pada hasil akhir, bangkitlah dan lampauilah batasamu ”

(Nanda Ade P.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Cita rasa, Slogan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”

Adapun maksud disusunnya skripsi ini adalah salah satu memenuhi syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak dukungan, bantuan, serta petunjuk yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI. Selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM. Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Agung Pujiyanto, MM. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan juga sebagai dosen pembimbing 1 penulis yang telah banyak meluangkan dan memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ute Ch Nasution, MS. Sebagai Dosen Fisip khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan juga sebagai dosen pembimbing 2, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk bimbingan penulis.
5. Bapak Dr. IGN. Anom Maruta, MM selaku Dosen Wali yang selalu memberikan nasihat, pengarahan, dan bantuan selama proses studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Seluruh Tenaga Pengajar, Karyawan, Staff, dan Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selalu menyertai selama masa studi.
7. Kedua orang tua serta keluarga saya yang selalu memberikan dukungan, nasihat, dan bimbingan selama saya menyelesaikan masa studi.
8. Pihak warung Rawon Kalkulator Surabaya yang telah mambantu dan mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2014 yang telah berjuang bersama-sama. Terutama Asep Aan. A., Vicky.

Valdian.C., Faradina Purnama S., Husnia W. Meddy .P.W. yang selalu menyemangati dalam penyusunan skripsi ini.

10. Rahma Ayunda Baskoro, yang telah memberikan semangat, dukungan, doa. Selama menyelesaikan tugas akhir
11. Rekan – rekan Mahasiswa Seperjuangan Eudito. Dwi. A. Sari. Tri. N. Peggy. Sebba. W. Rahma. Ayunda. B. Semoga kalian sukses.
12. Pambudi Utomo selaku pemilik warkop mbah sangkil yang selalu menerima dan melayani penulis dalam mengerjakan skripsi.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan menemani saya, baik selama masa studi maupun pada saat bersama-sama menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kontribusi positif berupa saran baik saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 25 Agustus 2018
Penulis

Nanda Ade Prastyo

DAFTAR ISI

SAMPUL	Error! Bookmark not defined.
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
TABEL	Error! Bookmark not defined.
GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengertian Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengertian Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3.1 Pengertian Cita rasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pengertian Brand.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4.1 Pengertian Slogan.....	Error! Bookmark not defined.

2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Pengertian Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.5 Definisi konsep dan operasional	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sempel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknis Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknis Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.5 Uji Simultan (F)	Error! Bookmark not defined.
3.6.6 Uji Parsial (t)	Error! Bookmark not defined.
3.6.7 Uji R^2	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENYAJIAN ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah dan perkembangan Rawon Kalkulator	Error! Bookmark not defined.

4.1.2 Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Uji Validitas dan Relibilitas.	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Determinasi R ²	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
KUESIONER	Error! Bookmark not defined.
TABULASI DATA	Error! Bookmark not defined.
Output Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Output Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
Output Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
LOKASI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran

Gambar 4.1 Uji Normalitas Model Histogram

Gambar 4.2 Uji Normalitas Data

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas

TABEL

Tabel 2.1 Konsep Dan Operasional Variabel

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Tabel 3.3 Interpretasi Uji Korelasi

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Pada Cita Rasa

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Slogan

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastitas

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi *Pearson*

Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi R^2

Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F)