

TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN GUNA MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS DI AYAM NELONGSO DHARMAWANGSA)



Disusun oleh :

Rakayusi Firmantara

NBI:1411600092

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2020**

TUGAS AKHIR
ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN GUNA MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI KASUS DI AYAM NELONGSO DHARMAWANGSA)

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S1)
Pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disusun Oleh:
Rakayusi Firmantara 1411600092

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Rakayusi Firmantara
NBI : 1411600092
Fakultas : Teknik
Jurusan : Industri
Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat
Kepuasan Guna Menciptakan Loyalitas Konsumen
(Studi Kasus Di Ayam Nelongso Dharmawanga)

Tugas Akhir ini telah disetujui
Tanggal 18 Juni 2020
Oleh
Dosen Pembimbing



Dr. Jaka Purnama, ST., MT
NPP : 20410.17.0761

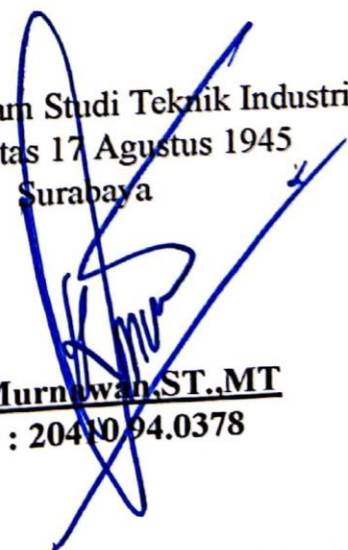
Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya



Dr. Ir. H. Saiyo, M. Kes
NPP : 20410.90.0197



Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya



Hery Murnawan, ST., MT
NPP : 20410.94.0378

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Nama : Rakayusi Firmantara

NBI : 1411600092

Prodi : Teknik Industri

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Guna
Menciptakan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Di Ayam Nelongso
Dharmawanga)

Tugas akhir telah diuji pada : Tanggal, 4 Juni 2020

Panitia Penguji Tugas Akhir Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas
Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ketua	Dr.Jaka Purnama, ST.,MT	NPP: 20410.17.0761
Anggota	1. Ir.Siti Mundari, MT	NPP: 20410.89.0182
	2. Wiwin Widiasih, ST.,MT	NPP: 20410.15.0688

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rakayusi Firmantara

NBI : 1411600092

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN GUNA MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS DI AYAM NELONGSO DHARMAWANGA)

Adalah benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diizinkan, dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua refrensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka. Apabila ternyata ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku

Surabaya, 8 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Rakayusi Firmantara

1411600092



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp.031 593 1800 (Ex 311)

Email: Perpus@Untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya/ Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rakayusi Firmantara
NBI : 1411600092
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN GUNA MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS DI AYAM NELONGSO DHARMAWANGA)

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*Database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dubuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 8 Juli 2020

Yang Menyatakan



(Rakayusi Firmantara)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala ridho, hidayah dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr.Jaka Purnama,ST.,MT. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada peneliti. Peneliti juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materil. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pertama orang tua saya khususnya Ibu saya Susilawati,S.ST yang selalu sabar dan tidak henti-hentinya memberikan doa, dukungan serta semangat untuk terus berjuang.
2. Dr. Jaka Purnama,ST.,MT. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan selama penyusunan Proposal Tugas Akhir.
3. Hery Murnawan,ST.,MT. selaku ketua prodi Teknik Industri Untag Surabaya
4. Adik-adik saya yang selalu menjadi penyemangat disegala situsasi dan kondisi
5. Kekasihku, Syarifa Ramadayanti yang selalu sabar mendampingi dan setia menjadi penyemangat pribadi.
6. Seluruh sahabat dan teman-teman di kampus atas bantuan serta dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunianya dan membalas segala amal ibadah serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan tugas akhir ini.

Surabaya, 16 Juni 2020

Rakayusi Firmantara

ABSTRAK

Keberhasilan suatu usaha ditengah ketatnya persaingan usaha kuliner yang semakin ketat saat ini ialah peduli terhadap suara konsumen dengan cara melihat keinginan, kebutuhan, dan kepuasan pelayanan yang diberikan. Rumah makan Ayam Nelongso Dharmawangsa Surabaya membutuhkan masukan terkait dengan kepuasan konsumen untuk mengevaluasi dan menciptakan loyalitas terhadap konsumennya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif survei, pengambilan data yang digunakan berupa penyebaran kusioner pada 52 orang konsumen. data yang diperoleh dilakukan uji validitas untuk mengetahui kevalidan kusioner yang digunakan dalam melakukan penelitian. Pada perhitungan uji validitas semua pertanyaan valid dengan tingkat signifikansi 5%. Dimana semua atribut pertanyaan yang disebarakan pada 52 orang responden memiliki nilai r hitung \geq nilai r tabel (0.2681) maka data dapat dikatakan valid. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kusioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang-ulang. Dari hasil perhitungan reabilitas dengan menggunakan software SPSS versi 26 dapat dilihat bahwa instrument tersebut cukup konsisten jika digunakan untuk pengukuran. Dimana pada *reliabilitas* harapan *cronbach's alpha* 0,943 dikatakan *reliable* karena \geq 0.60. serta pada *reliabilitas* kepuasan *cronbach's alpha* 0,950 dikatakan *reliable* karena \geq 0.60. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode *impotance performance analysis* menunjukkan bahwasannya ada beberapa indikator atribut yang harus segera diperbaiki guna lebih meningkatkan kepuasan konsumennya. Adapun atribut tersebut yaitu pada kuadran I dan III perlu dilakukan perbaikan seiring berjalan. Serta pada kuadran II perlu dipertahankan dan pada kuadran IV manajemen perlu untuk mempertahankan agar selanjutnya dapat berdampak positif bagi kepuasan konsumen ayam nelongso dharmawangsa.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Uji Validitas, uji reliabilitas, *impotance performance analysis*

ABSTRACT

The success of a business in the midst of increasingly fierce culinary business competition today is caring for consumers' voices by looking at the desires, needs, and satisfaction of the services provided. Ayam Nelongso Dharmawangsa Surabaya restaurant needs input related to customer satisfaction to evaluate and create loyalty towards consumers. This research is a qualitative survey research, data collection used in the form of questionnaire distribution to 52 consumers. The data obtained were tested for validity to determine the validity of the questionnaire used in conducting research. In the validity test calculation all questions are valid with a significance level of 5%. Where all the attributes of the questions distributed to 52 respondents have r count values $\geq r$ table values (0.2681) then the data can be said to be valid. Then the reliability test is conducted to see whether the questionnaire has consistency if the measurements are made repeatedly. From the results of the calculation of reliability using SPSS software version 26 it can be seen that the instrument is quite consistent if used for measurements. Where the reliability expectations of Cronbach's alpha 0.943 are said to be reliable because ≥ 0.60 . and to the reliability reliability of Cronbach's alpha 0.950 is said to be reliable because ≥ 0.60 . The analysis conducted using the impotence performance analysis method shows that there are several indicator attributes that must be corrected immediately in order to further enhance customer satisfaction. The attributes are quadrants I and III need to be repaired as it goes. And in quadrant II, it needs to be maintained and in quadrant IV, management needs to maintain so that it can subsequently have a positive impact on consumer satisfaction of ayam nelongso dharmawangsa.

Keywords: Consumer Satisfaction, Validity Test, reliability test, impotence performance analysis

DAFTAR ISI

Cover.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Penetapan Panitia Penguji	iv
Lembar Pernyataan Orisinilitas Tugas Akhir.....	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah Dan Asumsi Penelitian.....	4
1.4.1 Batasan Masalah	4
1.4.2 Asumsi-Asumsi.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.1 Prilaku Konsumen.....	7
2.1.2 Harapan Dan Persepsi (Kepuasan Pelanggan).....	7
2.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10

2.2.1 Strategi Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.3.1 Teori Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.3 Jenis-Jenis Pelayanan	16
2.4 Desain Kusioner	17
2.5 Populasi Dan Sampel.....	18
2.5.1 Populasi	18
2.5.2 Sampel	18
2.6 Uji Validitas.....	18
2.7 Uji Reliabilitas.....	19
2.8 Metode Ipa (Importance Performance Analysis).....	20
2.9 Kajian Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tahapan Penelitian	26
3.1.1 Alur Penelitian.....	26
3.1.2 Flowchart.....	28
3.1.3 Tempat.....	29
3.1.4 Waktu Penelitian	29
BAB IV ANALISA DAN PENGOLAHAN DATA	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	30
4.2 Pengumpulan Data Konsumen	31
4.3 Penyusunan Kusioner	31
4.4 Penentuan Jumlah Sampel.....	34
4.5 Uji Validitas.....	35

4.5.1 Uji Validitas 30 Responden	35
4.5.2 Uji Validitas 52 Responden	36
4.6 Uji Reliabilitas	36
4.6.1 Uji Realibilitas 30 Responden	36
4.6.2 Uji Reliabilitas 52 Responden	37
4.7 Importance Performance Analysis (Ipa)	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49
BIOGRAFI.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	23
Gambar 3.1. Flowcahart Penelitian	29
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (Ipa).....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1 Kusioner Harapan Dan Kepuasan Konsumen	32
Tabel 4.2 Uji Validitas 30 Responden.....	36
Tabel 4.3 Uji Validitas 52 Responden.....	37
Tabel 4.4 Tabel Reliabilitas Harapan 30 Responden.....	37
Tabel 4.5 Tabel Reliabilitas Kepuasan 30 Responden	38
Tabel 4.6 Tabel Reliabilitas Harapan 52 Responden.....	38
Tabel 4.7 Tabel Reliabilitas Kepuasan 52 Responden	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Suasana Dan Daftar Menu Ayam Nelongso Dharmawangsa
- Lampiran 2 Kusioner
- Lampiran 3 Konfirmasi Hasil Penelitian Pada Pihak Manajemen
- Lampiran 4 Tabel Tabulasi 30 Responden (Harapan)
- Lampiran 5 Tabel Tabulasi 30 Responden (Kepuasan)
- Lampiran 6 Tabel Tabulasi 52 Responden (Harapan)
- Lampiran 7 Tabel Tabulasi 52 Responden (Kepuasan)
- Lampiran 8 Uji Validitas 30 Responden (Harapan)
- Lampiran 9 Uji Validitas 30 Responden (Kepuasan)
- Lampiran 10 Uji Validitas 52 Responden (Harapan)
- Lampiran 11 Uji Validitas 52 Responden (Kepuasan)
- Lampiran 12 Uji Reliabilitas 30 Responden (Harapan)
- Lampiran 13 Uji Reliabilitas 30 Responden (Kepuasan)
- Lampiran 14 Uji Reliabilitas 52 Responden (Harapan)
- Lampiran 15 Uji Reliabilitas 52 Responden (Kepuasan)
- Lampiran 16 Perhitungan Nilai Rata-Rata (Harapan)
- Lampiran 17 Perhitungan Nilai Rata-Rata (Kepuasan)
- Lampiran 18 Surat Izin Penelitian