

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
AYAM NELONGSO DAN AYAM BAKAR WONG SOLO
(Studi kasus di ayam nelongso dan ayam bakar wong solo)**

SKRIPSI

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



Oleh :

HIKMIYATUL ZULFIYAH

NPM : 1121508142

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2019**

**ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
AYAM NELONGSO DAN AYAM BAKAR WONG SOLO
(Studi kasus di ayam nelongso dan ayam bakar wong solo)**

SKRIPSI

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



Oleh :

HIKMIYATUL ZULFIYAH

NPM : 1121508142

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2019**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : HIKMIYATUL ZULFIYAH

NPM : 1121508142

Judul : ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AYAM
NELONGSO DAN AYAM BAKAR WONG SOLO
(Studi kasus di ayam nelongso dan ayam bakar wong solo)


Surabaya, 4 Februari 2019


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 Strata S-1 pada tanggal 4 Februari 2019

DEWAN PENGUJI

1. Drs. Agung Pujianto, MM

Ketua

2. Dra. Hj. Diana Juni Mulvati, MM

Anggota

3. Dra. Hj. Sri Andayani, MM

Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang Bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hikmiyatul zulfiyah
NBI : 1121508142
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul : ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN AYAM NELONGSO DAN AYAM
BAKAR WONG SOLO

1. Bahwa skripsi yang saya buat benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing yang di ajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana ilmu sosial dan ilmu politik program studi administrasi bisnis di Universitas 17 Agustus 1945.
2. Bahwa jika saya mengutip, menulis dan mengambil sebagian dari karya ilmiah orang lain maka akan mencantulkannya dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti bukan hasil karya asli atau plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa penyebut sumbernya dan menyantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di universitas 17 Agustus 1945.

Surabaya, 4 februari 2019
Yang membuat Pernyataan



(HIKMIYATUL ZULFIYAH)

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa :

Nama : Hikmiyatul Zulfiyah

Nomor mahasiswa : 1121508142

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada badan perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan, Harga, dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ayam Nelongso dan Ayam Bakar Wong Solo

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 izin 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 : 04 februari 2019



(HIKMIYATUL ZULFIYAH)

MOTTO

**SELALU ADA HARAPAN BAGI MEREKA YANG SERING BERDOA DAN
SELALU ADA JALAN BAGI MEREKA YANG SERING BERUSAHA**

(FIYAH)

**JANGAN PIKIRKAN
KEGAGALAN KEMARIN, HARI INI SUDAH LAIN, SUKSES PASTI
DIRAIH SELAMA SEMANGAT MASIH MENYENGAT**

(MARIO TEGUH)

PERSEMBAHAN

Karya ini Penulis Persembahkan Kepada :

- 1. Pertama untuk Ibuku Tercinta Julaikah dan Ayahanda Tersayang Jauri, sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ayah dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang betuliskan kata cinta dan persembahan.**
- 2. Kedua Untuk adikku dan saudara-saudaraku yang selalu mendoakanku dan selalu menasehatiku menjadi lebih baik.**
- 3. Ketiga untuk Almamater tercinta awal dari segalanya Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.**

ABSTRAK

Setiap rumah makan harus memiliki strategi sendiri dalam menjalankan bisnisnya seperti rumah makan ayam nelongso dan ayam bakar wong solo baik dalam segi kualitas pelayanan, harga dan cita rasa dan sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan perbedaan kualitas pelayanan, harga dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan ayam nelongso dan ayam bakar wong solo.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survey menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang pernah membeli ayam nelongso dan ayam bakar wong solo di surabaya yang minimal berusia 17 tahun. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah uji independent sample t test.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independent yaitu kualitas pelayanan, harga dan cita rasa mempunyai perbedaan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.007 diikuti oleh variabel harga mempunyai nilai sebesar 0.001 dan kemudian variabel cita rasa memiliki nilai signifikansi 0.001 dan yang terakhir variabel dependent kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.002. Semua variabel mempunyai nilai signifikansi <0.05 yang berarti bahwa semua variabel independent kualitas pelayanan, harga, dan cita rasa mempunyai perbedaan terhadap kepuasan pelanggan di ayam nelongso dan ayam bakar wong solo.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, cita rasa, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Every restaurant must have its own strategy in running its business such as Nelongso Chicken Restaurant and Wong Bakar Chicken both in terms of service quality, price and taste and so on. This study aims to determine the difference in service quality, price and taste towards customer satisfaction at Nelongso Chicken and Ayam Bakar Wong Solo.

This study uses a quantitative method with survey research using a questionnaire as an instrument. The population in this study were all customers who had bought nelongso chicken and roasted wong solo chicken in Surabaya that were at least 17 years old. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is the test of independent sample t test.

He results of this study indicate that all independent variables, namely service quality, price and taste have differences to the dependent variable of customer satisfaction. Significant value of service quality variables of 0.007 followed by price variables have a value of 0.001 and then the taste variable has a significance value of 0.001 and the last variable dependent customer satisfaction has a significance value of 0.002. All variables have a significance value of <0.05 , which means that all independent variables of service quality, price, and taste have differences in customer satisfaction in nelongso chicken and roasted chicken wong solo.

Keywords: service quality, price, taste, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-nya, karena tanpanya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksanakan.

Atas rahmat dan petunjuk Allah SWT, akhirnya peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “**analisis komparatif kualitas pelayanan, harga dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan ayam nelongso dan ayam bakar wong solo**”. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945.

Pada kesempatan ini pula, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Agung Pujianto, MM selaku Ketua Program Studi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik
4. Bapak Drs. Ute Chairuz Nasution, MS selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan nasihat dan pengarahan selama proses studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Awin Mulyati, MM selaku Dosen Wali.
6. Seluruh Dosen pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami.
7. Seluruh tenaga Pengajar, Karyawan, Staff, dan Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selalu menyertai selama masa studi.
8. Kedua orang tua saya Jauri dan Julaikah terima kasih atas jasa-jasanya, kesabaran, doa serta tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis semenjak kecil. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bahagia.
9. Untuk adikku tercinta Muhammad Irama beserta saudara-saudaraku tiada yang paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian, walaupun

sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan.

10. Sahabat saya terutama Irena, Khadijah, Fira, Latifah, Mufidha, Viqrol terima kasih atas bantuan, doa, nasihat, hiburan, traktiran, ojekkan, dan semangat yang kalian berikan selama kuliah.
11. Seluruh teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2015 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.
12. Seluruh teman-teman KKN Desa Lowayu 2018 terutama Balqis, Ayu, Rena, Regina dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat.

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

Surabaya, 4 februari 2019

Hikmiyatul zulfiyah

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pesetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	iv
Halaman Publikasi.....	v
Motto.....	vi
Persembahan.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
BAB I	I
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	KAJIAN
PUSTAKA.....	5
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Teori.....	7
2.2.1 pemasaran.....	7
2.2.2 persaingan.....	8
2.2.3 bauran pemasaran (<i>marketing mix</i>).....	9
2.2.4 kualitas pelayanan.....	10
2.2.5 pengertian harga.....	12
2.2.6 rasa.....	15

2.2.7			kepuasan
pelanggan.....	16		
2.3			Kerangka
Teori.....	20		
2.4 Hipotesis.....			21
2.5			Definisi
Konsep.....	22		
2.6	Definisi		Operasional
Variabel.....	23		
BAB	III		METODE
PENELITIAN.....	24		
1.1. Rancangan Penelitian.....	24		
3.2 Populasi			Dan
Sampel.....	24		
3.2.1 Populasi.....	25		
3.2.2			
Sampel.....	25		
3.3 Pengukuran dan Instrument Penelitian.....	25		
3.3.1			Pengukuran
Penelitian.....	26		
3.3.2			Instrument
Penelitian.....	26		
3.3.3	Uji	Validitas	dan
Reliabilitas.....	27		
3.4	Teknis		Pengumpulan
Data.....	28		
3.5	Teknis		Analisis
Data.....	29		
3.5.1	Analisis	Deskriptif	dan
Statistik.....	30		
3.5.2 Uji Analisis Data.....	30		
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	32		
4.1			Penyajian
Data.....	32		
4.1.1	Sejarah		Ayam
Nelongso.....	32		
4.1.2 Visi dan Misi Ayam Nelongso.....	33		
4.1.3	Uraian	Tugas	Karyawan
Nelongso.....	33		Ayam
4.1.4	Menu	Makanan	Ayam
Nelongso.....	34		

4.1.5	Sejarah Ayam Bakar	Wong Solo.....	36
4.1.6	Visi, Misi dan Tujuan Ayam Bakar	Wong Solo.....	37
4.1.7	Uraian dan Tugas Karyawan Ayam bakar	wong solo.....	37
4.1.8	Menu Makanan Ayam Bakar	Wong Solo.....	38
4.1.9	Deskripsi Identitas Responden.....		39
4.1.10	Uji Validitas dan Reliabilitas.....		42
4.1.11	Tabulasi Jawaban Sikap Responden.....		44
4.1.12	Rekapitulasi Nilai Responden.....		49
4.2	Analisis Data.....		50
4.2.1	Uji Beda.....		51
4.3	Pembahasan.....		54
BAB	V	KESIMPULAN	DAN
SARAN.....			56
5.1	kesimpulan.....		56
5.2	Saran.....		56
DAFTAR PUSTAKA.....			58
LAMPIRAN			
1.....			62
LAMPIRAN			
2.....			68
LAMPIRAN			
3.....			80
LAMPIRAN			
4.....			88
LAMPIRAN			
5.....			90
LAMPIRAN			
6.....			105
LAMPIRAN			
7.....			110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Konsep.....	22
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	26
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	26
tabel 4.1 Uraian Tugas Karyawan.....	33
Tabel 4.2 Menu ayam Nelongso.....	35
Tabel 4.3 Menu ayam bakar wongsolo.....	39
Tabel 4.4 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.....	40
Tabel 4.5 Klasifikasi responden berdasarkan usia.....	40
Tabel 4.6 Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan.....	41
Tabel 4.7 Klasifikasi responden berdasarkan pendapatan.....	42
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	43
Tabel 4.9 Hasil pengujian Reliabilitas.....	44
Tabel 4.10 Interval Kelas Nilai.....	45
Tabel 4.11 Distribusi jawaban kualitas pelayanan ayam nelongso.....	45
Tabel 4.12 Distribusi jawaban kualitas pelayanan ayam wong solo.....	46
Tabel 4.13 Distribusi jawaban harga ayam nelongso.....	46
Tabel 4.14 Distribusi jawaban harga ayam bakar wong solo.....	47
Tabel 4.15 Distribusi jawaban citarasa ayam nelongso.....	47
Tabel 4.16 Distribusi jawaban citarasa ayam bakar wong solo.....	48
Tabel 4.17 Distribusi jawaban kepuasan pelanggan ayam nelongso.....	48
Tabel 4.18 Distribusi jawaban kepuasan pelanggan ayam wong solo.....	48
Tabel 4.19 Rekapitulasi nilai berdasarkan variabel.....	49
Tabel 4.20 Rekapitulasi nilai berdasarkan indikator.....	49
Tabel 4.21 Hasil uji t test.....	51
Tabel 4.22 hasil uji t test varian.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Struktur Ayam nelongso.....	34
Gambar 4.2 Menu Ayam crispy nelongso.....	35
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Ayam bakar wongsolo.....	38
Gambar 4.4 menu ayam bakar wong solo.....	39
Gambar 4.5 pembatas uji hipotesis.....	52
Gambar 4.6 nilai t hitung kualitas pelayanan.....	53
Gambar 4.7 nilai t hitung harga.....	53
Gambar 4.8 nilai t hitung cita rasa.....	54
Gambar 4.9 nilai t hitung kepuasan pelanggan.....	54

