

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY
BANGKALAN MADURA**



Oleh:

MILLATUN HUSNIYAH
NBI : 1211508742

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY
BANGKALAN MADURA**

S K R I P S I

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

**MILLATUN HUSNIYAH
NBI : 1211508742**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN

Nama Lengkap : Lailiatur Rohmah

NBI : 1211508833

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi: Manajemen

**Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BEBEK SINJAY BANGKALAN MADURA**

Surabaya, 28 Januari 2019

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,

Drs. Ec. Johannes Silalahi, MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal **19, Agustus, 2019**

TIM PENGUJI :

- | | | |
|------------------------------------|-----------------|--------|
| 1. Drs. Ec. Istiono, MBA. | -Ketua | :..... |
| 2. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM. | -Anggota | :..... |
| 3. Drs. Ec. Johannes Silalahi, MM. | -Anggota | :..... |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dra. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.
NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Millatun Husniyah (P)
2. NBI : 1211508742
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK(KTP) :3526016104970005
6. Alamat Rumah (KTP) : Dsn Lebak Utara 002/001 Arosbaya
Bangkalan Madura Jawa Timur

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN
MADURA. Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri,
dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis
ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika
dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat
maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung
jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan
Kelembagaan Fak. Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 15 Mei 2019

Yang Membuat,

Materai 6000

(Millatun Husniyah)

KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Drs. Ec. Johannes Silalahi, MM. Selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Terima kasih kepada dosen yang terhormat selaku penguji dalam sidang skripsi, yang telah memberikan waktu dan pengarahannya dan memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan sidang skripsi.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini : 1.) Bu Siswati (Akademik) ; 2.) Bu Har (Umum) ; 3.) Bu Asmul Khusna (Keuangan) ; 4.) Bu Malika (Tata Usaha) ; 5.) Mas Dani (Akademik) ; 6.) Mas Suyatmo

(Akademik) ; 7.) Pak Edi (Keuangan) ; 8.) Pak Antok (Keuangan) ; 9.) Pak Sungkono (Umum) ; 10.) Pak Supadno (Umum) ; 11.) Mbak Tri (Umum) ; 12.) Mbak Rani (Perpustakaan) ; 13.) Pak Kasmuni (Pegawai) ; 14.) Mas Aris (Kebersihan).

7. H. Ach. Muhaimin, selaku pemilik rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura. Trimakasih telah memeberi izin untuk melakukan penelitian.
8. Terimakasih kepada seluruh pelanggan yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini, saya ucapkan banyak terimakasih juga kepada kalian yang sudah mengizinkan saya melakukan penelitian dan juga meluangkan waktu untuk membantu saya mencari informasi bagi penelitian saya. Terutama terimakasih kepada pelanggan
9. Kedua Orang Tua saya, Abi. Badruttamam dan Ummi. Ummamah yang selalu memberi saya doa, semangat, kesempatan dan selalu meluangkan waktunya untuk mendengarkan cerita disetiap perjalanan menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik. Dan untuk kakak saya Uswatun Hasanah terimakasih sudah menjadi salah satu semangat bagi saya.
10. Teruntuk Shelly orang yang selalu sabar, Indah, Ana, Cici serta saudara lainnya yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan doa disetiap perjalanan menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
11. Rekan-rekan dari Proqram Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang banyak membantu selama proses perkuliahan serta rekan-rekan dari Fakultas lain yang selalau memberikan semangat untuk saya.
12. Rekan terbaik saya Selfia, Laili, Indah, Ismail, Adi dan Alvin yang banyak membantu, memberi dukungan dan doa serta semangat yang selalu di berikan selama berkuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
13. Rekan-rekan debat Milia, Vita, Anam, Amer, Veny, Indah dan rekan-rekan KKN Tematik Pomahan Ponorogo yang telah memberikan pembelajaran agar selalu optimis dan mandiri. Terimakasih untuk kalian yang selalu ada dan serta semangat yang selalu di berikan selama berkuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
14. Kepada orang yang tidak bisa disebutkan namanya terimakasih atas semangat, dukungan, do'a serta waktunya.

15. Semua rekan-rekan dan teman-teman serta pihak yang tidak dapat disebut satu demi satu yang telah memberikan bantuan dan semangat selama proses penelitian hingga penyelesaian skripsi ini.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “*Tidak ada yang tidak mungkin didunia ini kalau yang maha kuasa sudah mengkehendaki dan kita berusaha dan berdoa.*”

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 28 Januari 2019

Penulis

KATA PENGANTAR

Usaha kuliner memang sangat menarik dan sudah menjadi salah satu pilihan dari beberapa usaha lainnya, terutama bagi pengusaha muda. Salah satu rumah makan di jl. Raya Ketengan no 45 Tunjungan Burneh Bangkalan Madura, yang sudah menjadi pusat wisata kuliner di Madura. Produk yang disediakan dirumah makan bebek Sinjay berupa masakan bebek dan ayam goreng kremes dan spesial sambal pencitnya, rasa yang khas dan tidak berubah menjadikan bebek Sinjay banyak dikenal orang dari luar kota. Pelayanan yang cepat juga menjadi salah satu pertimbangan pelanggan.

Skripsi ini menjabarkan bahwa usaha yang harus dilakukan para pengusaha kuliner adalah memiliki produk yang memiliki ciri khas rasa, dan pelayanan yang baik. Penelitian ini juga dapat memperkaya informasi dan tambahan ilmu dalam bentuk kegiatan-kegiatan lain yang sesuai dengan penelitian ini.

Skripsi ini juga merupakan penyempurnaan dari model penelitian yang sudah ada sebelumnya. Skripsi ini sangat terbuka dan dapat terus dilakukan perbaikan serta penyempurnaan dimasa mendatang. Mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan yang terbaik bagi kemajuan para pedagang.

Surabaya, 28 Januari 2019

Millatun Husniyah

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN MADURA

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia yang sedang berkembang saat ini sangat pesat, kemampuan perusahaan untuk memposisikan produknya dengan baik pada konsumen merupakan kunci keberhasilan pemasaran produk yang ditawarkan dengan mengelola konsep manajemennya yang berorientasi pada kualitas produk dan layanan yang terjamin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial dan manakah yang lebih dominan, penelitian ini dilakukan di rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura dengan populasi dari pelanggan rumah makan bebek Sinjay dan sampel 100 orang responden dari pelanggan rumah makan Bebek Sinjay.

Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan pengujian hipotesisnya menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi R^2 menggunakan aplikasi komputer program SPSS versi 16. Berdasarkan hasil analisis data, maka persamaan regresi linier berganda yang didapat adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,847 + 0,277 X_1 + 0,505 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda dapat diketahui variabel kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura. Hasil uji F menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , hasil dari uji T, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} . Nilai koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 65,2 % yang menunjukkan variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bebas layanan dan produk, sedangkan sisanya sebesar 34,8% dijelaskan oleh variabel lain.

Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan produk berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Dilihat dari tabel uji T menunjukkan koefisien beta nilai produk lebih besar dari layanan, yaitu produk sebesar 0,547 dan layanan 0,315. Hasil ini menunjukkan bahwa produk lebih berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura.

Kata kunci : Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.

SUMMARY

QUALITY ON THE SATISFACTION OF SINJAY BANGKALAN MADURA DUCK CUSTOMERS

The development of the business world in Indonesia that is currently developing is very rapid, the company's ability to position its products well with consumers is the key to the success of marketing the products offered by managing its management concepts that are oriented towards guaranteed quality of products and services. This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction both simultaneously and partially and which is more dominant, this study was conducted at the Sinjay Bangkalan Madura duck restaurant with a population of customers from Sinjay duck restaurant and a sample of 100 respondents from customers Sinjay Duck house.

Data testing techniques used in this study include validity test, reliability test and hypothesis testing using multiple linear regression analysis and determination coefficient R^2 test using SPSS version 16 computer application. Based on the results of data analysis, the multiple linear regression equation obtained is as follows :

$$Y = 3.847 + 0.277 X1 + 0.505 X2 + e$$

From the multiple linear regression equation, it can be seen that service quality and product quality variables have a significant effect on customer satisfaction at Sinjay Bangkalan Madura duck house. The F test results show that all independent variables have a significant effect on customer satisfaction because Fcount is greater than Ftable, the results of the T test, have a positive and significant effect on customer satisfaction because Thitung is greater than T table. The value of the multiple determination coefficient (R square) is 65.2% which shows the variable customer satisfaction can be explained by the independent variables of services and products, while the remaining 34.8% is explained by other variables.

From the explanation above, it can be concluded that this study shows that the quality of service and product variables have a simultaneous and partial effect on customer satisfaction. Judging from the T test table, the koefitition beta of the product value is greater than the service, namely the product of 0,547 and service 0,315. These results indicate that the product has a more dominant influence on customer satisfaction in the Sinjay Bangkalan Madura duck house.

Keywords: Service Quality and Product Quality on Consumer Satisfaction.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN MADURA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial dan manakah yang lebih dominan, penelitian ini dilakukan di rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura dengan populasi dari pelanggan rumah makan bebek Sinjay dan sampel 100 orang responden. Teknik pengujian data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan pengujian hipotesisnya menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi R^2 menggunakan aplikasi komputer program SPSS versi 16. Berdasarkan hasil analisis data, maka persamaan regresi linier berganda yang didapat adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,847 + 0,277 X_1 + 0,505 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda, hasil uji F, dan hasil uji T menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} . Nilai koefisien determinasi berganda (R square) sebesar 65,2 % yang menunjukkan variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bebas layanan dan produk, sedangkan sisanya sebesar 34,8% dijelaskan oleh variabel lain.

Disimpulkan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan produk berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Dilihat dari tabel uji T menunjukkan koefisien beta nilai produk lebih besar dari layanan, yaitu produk sebesar 0,547 dan layanan 0,315. Hasil ini menunjukkan bahwa produk lebih berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura.

Kata kunci : Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES AND PRODUCT QUALITY ON THE SATISFACTION OF SINJAY BANGKALAN MADURA DUCK CUSTOMERS

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction both simultaneously and partially and which is more dominant, this study was conducted at Sinjay Bangkalan Madura duck restaurant with a population of customers of Sinjay duck restaurant and a sample of 100 respondents. Data testing techniques used include validity test, reliability test and hypothesis testing using multiple linear regression analysis and R² coefficient of determination test using SPSS version 16 computer application. Based on the results of data analysis, the multiple linear regression equations obtained are as follows:

$$Y = 3.847 + 0.277 X_1 + 0.505 X_2 + e$$

From the multiple linear regression equation, the results of the F test, and the results of the T test indicate that all independent variables have a positive and significant effect on customer satisfaction because Fcount is greater than Ftable, Thitung is greater than T table. The value of the multiple determination coefficient (R square) is 65.2% which shows the variable customer satisfaction can be explained by the independent variables of services and products, while the remaining 34.8% is explained by other variables.

It was concluded that this study showed that the variables of service and product quality had an effect simultaneously and partially on customer satisfaction. Judging from the T test table, the beta coefficient of product value is greater than the service, ie the product is 0,547 and the service is 0,315. These results indicate that the product has a more dominant influence on customer satisfaction in the Sinjay Bangkalan Madura duck house.

Keywords: Service Quality and Product Quality on Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen pemasaran	7
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.1.2 Konsep Pemasaran.....	8
2.1.1.3 Sstrategi Pemasaran	9
2.1.2 Kualitas Layanan	10
2.1.2.1 Pengertian Jasa	10
2.1.2.2 Pengertian Pelayanan.....	11
2.1.2.3 Pengertian Kualitas Layanan	11
2.1.3 Kualitas Produk	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5 Hubungan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Konseptual	18
2.4 Hipotesis	18

BAB III. METODE PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Tempat dan Waktu	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.3.1 Jenis Data	19
3.3.2 Sumber Data	20
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Teknik dan Pengumpulan Data	20
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	21
3.6.1 Definisi Variabel	21
3.6.2 Definisi Operasional	22
3.7 Proses Pengolahan Data	24
3.8 Metode Analisis Data	25
3.8.1 Metode Analisis Data Kuantitatif	25
3.8.2 Metode Analisis Data Kualitatif	26
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis data.....	27
3.9.1 Teknik Analisis Data	27
3.9.2 Teknik Pengujian Hipotesis	29
BAB IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	31
4.1 Gambaran Umum Dan Objek Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Rumah Makan Bebek Sinjay.....	31
4.1.2 Visi dan Misi	33
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	35
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
5.2 Analisis Statistik Deskriptif	37
5.3 Uji instrumen (validitas dan reabilitas).....	37
5.3.1 Uji Validasi.....	37
5.2.2 Uji Reabilitas	38
5.3.3 Uji Asumsi klasik.....	39
5.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
5.3.5 Koefisien Determinasi.....	43
5.4 Pengujian Hipotesis.....	44
5.4.1 Uji F	44
5.4.2 Uji T	45
5.5 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	45

5.6 Implikasi Penelitian	46
5.7 Keterbatasan Penelitian	47
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN	49
6.1 Simpulan	49
6.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 5.1. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 5.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 5.3. Identitas Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 5.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 5.5. Hasil Uji Validasi	38
Tabel 5.6. Hasil Uji Reabilitas	39
Tabel 5.7 Tabel Collinearity Statistics – Pengujian Multikolinearitas.....	39
Tabel 5.8 Komogorov Smirnov – Pengujian Normalitas.....	41
Tabel 5.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 5.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R square)	43
Tabel 5.11 Hasil Uji Model Regresi (Uji f).....	44
Tabel 5.12 Hasil Uji Regresi T.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1. Denah Rumah Makan Bebek Sinjay.....	33
Gambar 4.2. Rumah makan Bebek Sinjay.....	34
Gambar 5.1. Uji Heteroskedastisitas.....	40
Gambar 5.2 Grafik Normal Probability Plot.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1. Kuesioner
- LAMPIRAN 2. Data Responden
- LAMPIRAN 3. Tabulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 4. Karakteristik Responden
- LAMPIRAN 5. Uji Validitas
- LAMPIRAN 6. Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 7. Uji Asumsi Klasik
- LAMPIRAN 8. Analisis Linier Berganda
- LAMPIRAN 9 Uji F dan Uji T



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 di bawah ini :

Nama : MILLA TUN HUSNIYAH
NBI : 1211508742
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Ekonomi - Manajemen
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive**

*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas
Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Bebek
Sinjay Bengkalan Madura.*

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,



(.....
[Handwritten Signature]
.....)

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal **19, Juli, 2019**

TIM PENGUJI :

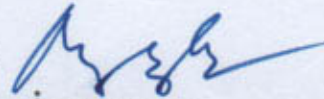
1. Drs. Ec. Istiono, MBA.

-Ketua


:.....

2. Drs. Ec. Hari Poernomo, MM.

-Anggota


:.....

3. Drs. Ec. Johannes Silalahi, MM.

-Anggota


:.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

NPP. 20220.93.0319

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN
MADURA**



Oleh:

MILLATUN HUSNIYAH

NBI : 1211508742

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN

Nama Lengkap : Millatun Husniyah
NBI : 1211508742
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BEBEK SINJAY BANGKALAN MADURA**

Surabaya, 28 Januari 2019

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Drs. Ec. Johannes Silalahi, MM

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN
MADURA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

MILLATUN HUSNIYAH

NBI : 1211508742

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2019

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Millatun Husniyah (P)
2. NBI : 1211508742
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK(KTP) :3526016104970005
6. Alamat Rumah (KTP) : Dsn Lebak Utara 002/001 Arosbaya
Bangkalan Madura Jawa Timur

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN
MADURA. Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri,
dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis
ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian
hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya
bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara
mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan
Fak. Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 15 Mei 2019

