

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PANORAMA CAFE DAN
RESTO BERASTAGI**

Oleh:

ADELIYA PEPAYOSA GINTING

NPM: 1912010013

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS



**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
BERASTAGI
2023**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Di Restoran
Panorama Berastagi
Nama : ADELIYA PEPAYOSA GINTING
Program Studi : Manajemen UQB
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM UQB

Medan, 27 May 2023

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Conie Nopinda Br Sitepu SE., M.Si
NIP.0112049001

Pembimbing Pendamping



Ingan Ukur Br Sitepu SE., MM
NIP.0101037003

Ketua Program Studi
Universitas Quality Berastagi



Frans Antoni Sihite S.Pd., MM
NIP.0102018603

Dekan Soshum Uqb
Universitas Quality Berastagi






Rayani Saragih S.H., MH
NIP.0105109201

**LEMBAR PERSETUJUAN REVISI UJIAN AKHIR STUDI
UJIAN AKHIR STUDI**

Nama : ADELIYA PEPAYOSA GINTING
NPM : 1912010013
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM UQB
Prodi : Manajemen UQB
Judul : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Di Restoran Panorama Berastagi

Bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan perbaikan Ujian Akhir Studi sesuai dengan saran yang telah disampaikan para Bapak/Ibu tim pembanding pada waktu Ujian Akhir Studi.

No.	Nama Pembanding	keterangan	Tanda Tangan
1	Frans Antoni Sihite S.Pd.,M.M	Pembanding I	
2	Ingan Ukur Br Sitepu SE., MM	Pembanding II	
3	Comie Nopinda Br Sitepu SE.,M.Si	Pembanding III	



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

**BERITA ACARA
UJIAN AKHIR STUDI
PROGRAM STUDI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UQB
UNIVERSITAS QUALITY**

Pada hari ini : Selasa , 20 Juni 2023 bertempat di ruang sidang SosHum Uqb Universitas Quality, Jalan Nguman
Surbakti No. 18 Medan, telah dilaksanakan Ujian Akhir Studi atas :

Nama Mahasiswa : ADELIYA PEPAYOSA GINTING
NPM : 1912010013
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Di Restoran
Panorama Berastagi

Dengan Tim Penguji :

No	Kriteria Penilaian	Nilai Rata-Rata	Persentase	Total Nilai
1	Seminar Proposal	84	20%	17
2	Seminar Hasil	77	35%	27
3	Ujian Akhir Studi	83	45%	37
Rata-Rata				81 (B+)
Nilai Dengan Huruf				81 (B+)

Berdasarkan hasil nilai diatas, maka Ujian Akhir Studi atas nama mahasiswa tersebut diatas
dinyatakan :

LULUS

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Diketahui :
Dekan,



Rayani Saragih S.H., M.H.
NIDN. 0105109201

Medan,
Ketua Program Studi Manajemen
UQB



Frans Antoni Sihite S.Pd.,M.M.
NIDN. 0102018603

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat, kesehatan dan karuniaNya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Penyelesaian skripsi ini mungkin tidak dapat diselesaikan oleh penulis tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada Bapak dan Ibu :

1. Ibu Prof Dr. Erna Frida M. Si Selaku Rektor Universitas Quality Berastagi
2. Ibu Rayani Saragih SH.MH selaku Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi
3. Bapak Frans Antoni Sihite, S.Pd., M.M selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakukras Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi
4. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah Memberikan Bimbingan Dan Panduan dalam menyelesaikan Sikripsi ini
5. Ibu Ingan Ukur Br Sitepu SE. MM sebagai Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan Bimbingan Dan Panduan Dalam menyelesaikan Sikripsi saya ini.
6. Seluruh Dosen Universitas Quality Berastagi Terutama Dosen Pengajar Prodi Manajemen Fakultas Sosial Hukum Yang Telah Memberikan ilmu yang Bermanfaat Bagi penulis
7. Seluruh Pegawai dan Staff Administrasi Universitas Quality Berastagi Terutama Di Fakultas sosial Dan Hukum dan Khususnya Prodi Manajemen
8. Bapak Ardian Surbakti Dan Buk Lisda selaku sebagai owner di panaorama cafe dan resto berastagi yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian proposal skripsi ini.
9. Akhirnya tidak terlupakan juga kepada orang tua saya, terutama kepada mamak saya dan keluarga saya selama ini yang selalu ngasi bantuan dan

motivasi yang kuat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

10. Kepada teman seperjuangan Dan Sahabat Prodi manajemen Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi Angkatan 2019 Yang Telah Mendukung Dan Memberikan Semangat Dan Tempat saling Bertukar Pikiran Pada saat Penelitian Sikripsi ini, Saya Ucapkan Terima kasih.

Semoga skripsi ini dapat Menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca, dalam penyusunan sikripsi ini, penulis menyadari banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan maupun isi sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun daribpara pembaca guna menyempurnakan kesalahan penelitian yang akan datang.



Berastagi, Januari 2023

Penulis

Adeliya Pelayosa Ginting

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORITIS	7
2.1 Pelayanan	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Kerangka Berpikir	20
2.5 Defenisi Operasional	21
2.6 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.1.1 Tempat Penelitian	24
3.1.2 Waktu Penelitian	24
3.2 Populasi Dan Sampel	24
3.2.1 Populasi	24
3.2.2 Sampel	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Jenis Penelitian	26
3.5 Teknik Analisis Data	26
3.5.1 Uji Validitas	27
3.5.2 Uji Reliabilitas	27

3.6 Uji Asumsi Klasik	27
3.6.1 Uji Normalitas	28
3.6.2 Uji Heteroskedestisitas	28
3.7 Uji Regresi Linier Sederhana	28
3.8 Uji Hipotesis	29
3.8.1 Uji T	29
3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Umum Panorama Café dan Resto Berastagi	32
4.1.2 Visi dan Misi Panorama Café dan Resto Berastagi	33
4.1.3 Struktur Organisasi	33
4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Pada Panorama Café dan Resto Berastagi	34
4.1.5 Analisis Deskriptif Responden	36
4.1.6 Analisis Deskriptif Variabel	36
4.1.7 Uji Kualitas Data	44
4.1.8 Uji Asumsi Klasik	45
4.2 Uji Regresi Linier Sederhana	47
4.3 Uji Hipotesis	48
4.4 Pembahasan	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Simpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Panorama Cafe Dan Resto Berastagi Tahun 2020 – 2022	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2	Defenisi Operasional	21
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	25
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responsen Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)	37
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responsen Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas	45
Tabel 4.8	Uji Normalitas	46
Tabel 4.9	Persamaan Regresi Linear Sederhana	47
Tabel 4.10	Uji t (Parsial)	48
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Determinasi (R ²)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Panorama Café dan Resto Berastagi	21
Gambar 4.2	Analisis Grafik.....	46
Gambar 4.3	Grafik Scatterplot	47



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adeliya Pepayosa Ginting

NPM : 1912010013

Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

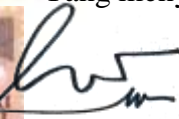
Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang peneliti tulis dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi” merupakan hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini peneliti perbuat terima kasih.

Berastagi, Juni 2023

Yang menyatakan,



Adeliya Pepayosa Ginting

NPM : 1912010013