

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK  
DAN PELAYANAN DI WARUNG SATE KAMBING  
PAK SYAMSURI MAGUWO HARJO  
DEPOK SLEMAN**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk Memenuhi  
Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



**Disusun Oleh:**  
Galuh Pratama  
NIM 13511244010

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK  
DAN PELAYANAN DI WARUNG SATE KAMBING  
PAK SYAMSURI MAGUWO HARJO DEPOK  
SLEMAN YOGYAKARTA**

Disusun oleh :  
**Galuh Pratama**  
**NIM 13511244010**

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan  
Ujian Akhir Tugas Skripsi bagi yang bersangkutan

Ketua Jurusan  
Pendidikan Teknik Boga,



**Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M. Si.**  
NIP. 19770131 200212 2 001

Yogyakarta, Juli 2019  
Dosen Pembimbing,



**Dra. Yuriani, M. Pd.**  
NIP. 19540206 198203 2 001

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Galuh Pratama  
NIM : 13511244010  
Prodi : Pendidikan Teknik Boga  
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga  
Fakultas : Teknik  
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk Dan Pelayanan Di Warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta

menyatakan bahwa skripsi ini memang benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang penulis gunakan sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang berlaku dan lazim.

Yogyakarta, Juli 2019  
Yang menyatakan



Galuh Pratama  
NIM 13511244010

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir Skripsi

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK  
DAN PELAYANAN DI WARUNG SATE KAMBING  
PAK SYAMSURI MAGUWO HARJO DEPOK  
SLEMAN YOGYAKARTA**


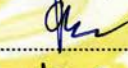

Disusun Oleh :

**Galuh Pratama**

**NIM 13511244010**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Pada Tanggal 25 Juni 2019

**TIM PENGUJI**

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dra. Yuriani, M. Pd. Ketua Penguji/Pembimbing		25 Juni 2019
Prihastuti Ekawatiningsih, S.Pd., M.Pd. Sekretaris		25 Juni 2019
Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M. Si. Penguji		25 Juni 2019

Yogyakarta, 25 Juni 2019  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
Dehan



**Dr. Ir., Drs., Widarto, M.Pd.**  
**MP. 19631230 198812 1 001**

## MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*  
**(QS. AL Baqarah: 286)**

*“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu, dan tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung”*  
**(QS. Ali’imran: 200)**

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”*  
**(QS. AL Insyirah: 5)**

*“Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”*  
**(QS. AL Baqarah: 216)**

*“Diya memberi kekuatan kepada yang lemah dan menambah semangat kepada yang tiada berdaya”*  
**(Yesaya, 40:29)**

*“Banyaklah rencana dihati manusia, tetapi keputusan Tuhanlah yang terlaksana”*  
**(Amsal, 19:21)**

*“Banyak kegagalan hidup dikarnakan orang-orang yang tidak menyadari seberapa dekat mereka dengan kesuksesan ketika mereka menyerah”*  
**(Thomas Alva Edison)**

*“Yakinlah bahwa Tuhan memiliki rencana yang lebih indah ketika apa yang kamu inginkan tertunda”*  
**(Penulis)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan laporan ini. Karya ini Penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta yang sudah mengupayakan segalanya untuku, terima kasih atas segala dukungan moral, doa, materi dan dorongan yang membuatku tetap tegar menghadapi segala keadaan.
2. Ketiga adik-adik saya Helmi Aryosyaputra, Heppi Ramadhani, dan Ceria Kamila Ramadhani yang selalu menjadi penyemangat saya.
3. Nenek saya yang selalu mendoakan, dan segera ingin melihat cucu pertamanya Lulus.
4. Tante saya Nurdanik, terimakasih atas kasih sayang dan dukungannya selama ini.
5. Mamak Puraningsih dan Mami Rini yang tidak pernah putus memberikan doa dan semangat agar saya selalu kuat dan semangat menjalani kuliah hingga saya Lulus.
6. Anna Fatmala, kekasih hati yang selalu mendoakan dan memberi dukungan sehingga saya tetap semangat mengerjakan skripsi.
7. Teman-teman saya Nia, Yupi, Umi, Anisa, Maya, Ela, dan Addel. Terimakasih banyak untuk semangat serta dukungannya selama ini.
8. Semua Guru dan Dosen saya yang telah memberikan ilmunya kepada saya untuk bekal masa depan.
9. Almamaterku tercinta, Universitas Negeri Yogyakarta.

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK  
DAN PELAYANAN DI WARUNG SATE KAMBING  
PAK SYAMSURI MAGUWOHARJO  
DEPOK SLEMAN**

Oleh:  
Galuh Pratama  
NIM 13511244010

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman, dan (2) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah semua konsumen di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik insidental sampling yang besarnya didasarkan pada rumus Slovin. Sampel penelitian adalah konsumen di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta pada periode bulan April 2019 sebanyak 100 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman berada pada kategori sangat puas. Hal ini ditunjukkan dari skor kenyataan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada harapan konsumen ( $4107 > 3926$ ) dengan tingkat kepuasan sebesar 104,61%; dan (2) Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman berada pada kategori belum puas. Hal ini ditunjukkan dari skor harapan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada kenyataan konsumen ( $2484 > 2179$ ) dengan tingkat kepuasan sebesar 87,72%.

**Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan**

**LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION IN PRODUCT QUALITY  
AND SERVICES IN GOAT SATE STORIES  
PAK SYAMSURI MAGUWOHARJO  
DEPOK SLEMAN**

By:  
Galuh Pratama  
NIM 13511244010

**ABSTRACT**

*This study aims to determine: (1) the level of customer satisfaction on product quality in Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Satay stall, and (2) the level of customer satisfaction on service quality in Pak Syamsuri Maguwoharjo Goat Satay stall Depok Sleman.*

*This research is a descriptive study with a quantitative approach. The study population was all consumers in the sate goat stall Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta. The sampling technique uses incidental sampling techniques whose magnitude is based on Slovin formula. The research sample was consumers in the satay stall of Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta in the period of April 2019 as many as 100 consumers. The method of data collection uses a questionnaire. The data analysis technique uses descriptive analysis.*

*The results showed that (1) The level of consumer satisfaction on product quality in Pak Syamsuri Maguwoharjo Goat Satay stall Depok was in the very satisfied category. This is indicated by the reality score of consumers higher than the score on consumer expectations ( $4107 > 3926$ ) with a satisfaction level of 104.61%; and (2) The level of consumer satisfaction on the quality of service in Pak Syamsuri Maguwoharjo Sate Kambing warung Depok Sleman is in the category of not satisfied. This is shown by the higher consumer expectation score compared to the score on the reality of consumers ( $2484 > 2179$ ) with a satisfaction level of 87.72%.*

**Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality, and Service Quality**



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk Dan Pelayanan Di Warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dra. Yuriani, M.Pd., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dukungan, serta bimbingan selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
2. Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si., selaku Dosen Validator yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama proses Validasi.
3. Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana, serta Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga.
4. Prihastuti Ekawatiningsih, S.Pd., M.Pd., selaku sekretaris penguji, terimakasih atas kritik, saran, dan bantuan hingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pendidikan Teknik Boga yang telah membagikan ilmunya serta membimbing saya selama saya melakukan perkuliahan di UNY.
6. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Teknik Boga angkatan 2013 yang sudah memberi semangat, dukungan, dan banyak membantu saya saat proses perkuliahan berlangsung.

7. Pemilik Warung Sate Kambing Bapak Syamsuri yang telah berkenan tempat usahanya saya jadikan tempat penelitian Skripsi saya.
8. Seluruh staf dan karyawan Warung Sate Kambing Bapak Syamsuri yang telah berkontribusi serta banyak membantu saya dalam proses pengambilan data.
9. Teman-teman saya Nia, Yupi, Umi, dan Anisa yang selalu memberi dukungan serta semangat tanpa henti.
10. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir Skripsi.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Juli 2019

Penulis,

Galuh Pratama  
NIM 13511244010

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Konsumen .....	10
1. Pengertian Konsumen.....	10
2. Peranan Konsumen .....	11
3. Hak Konsumen .....	11
4. Kewajiban Konsumen.....	12
B. Kepuasan Pelanggan.....	13
1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	13
2. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	15

3. Komponen Kepuasan Konsumen .....	15
4. Ciri-ciri Konsumen yang Puas.....	16
5. Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
6. Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	18
C. Produk .....	19
1. Pengertian Produk.....	19
2. Atribut Produk .....	19
3. Tingkatan Produk.....	20
4. Klasifikasi Produk .....	22
D. Kualitas Produk .....	23
1. Pengertian Kualitas Produk .....	23
2. Alasan Memproduksi Produk Berkualitas .....	24
3. Dimensi Kualitas Produk.....	26
4. Pentingnya Kualitas Produk .....	27
E. Pelayanan.....	28
F. Kualitas Pelayanan .....	30
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	30
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
G. Penelitian yang Relevan .....	33
H. Kerangka Berpikir .....	35
I. Pertanyaan Penelitian .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
D. Variabel Penelitian .....	41
E. Definisi Operasional Variabel .....	42
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	43
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	44
H. Teknik Analisis Data .....	48

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian..... 50

    1. Deskripsi Lokasi Penelitian ..... 50

    2. Deskripsi Karakteristik Responden ..... 51

    3. Deskripsi Hasil Penelitian..... 54

B. Pembahasan ..... 60

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan..... 72

B. Saran ..... 72

**DAFTAR PUSTAKA ..... 74**

**LAMPIRAN..... 77**

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian .....	44
Tabel 2. Skoring Jawaban Pada Kuesioner .....	44
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	46
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Tabel 10. Skor Harapan dan Kenyataan Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk di Warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman .....	55
Tabel 11. Skor Harapan dan Kenyataan Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan di Warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman .....	57
Tabel 12. Skor Harapan dan Kenyataan Pada Kepuasan Konsumen di Warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman .....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

	Hal
Gambar 1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	14
Gambar 2. Skema Kerangka Pikir.....	37
Gambar 3. Diagram Batang Skor Kenyataan dan Harapan.....	56
Gambar 4. Diagram Batang Skor Kenyataan dan Harapan.....	58
Gambar 5. Diagram Batang Rata-rata Kenyataan dan Harapan .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian .....	78
Lampiran 2. Data Validitas Dan Reliabilitas .....	80
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	82
Lampiran 4. Lembar Kuesioner Penelitian .....	84
Lampiran 5. Data Penelitian.....	86
Lampiran 6. Hasil Uji Deskriptif .....	94
Lampiran 7. Data Kenyataan.....	95
Lampiran 8. Data Harapan .....	101
Lampiran 9. Rumus Perhitungan Kategorisasi.....	107
Lampiran 10. Rangkuman Hasil Uji Kategorisasi .....	108
Lampiran 11. Hasil Uji Kategorisasi.....	109
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian.....	110
Lampiran 13. Ijin Validasi Penelitian .....	113
Lampiran 14. Surat Ijin Penelitian .....	116
Lampiran 15. Surat Keterangan Penelitian .....	117