

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN DI SOTO SEGEER MBOK GIYEM JL.PANDANARAN
NO.293 BOYOLALI**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Fatma Dwi Cahyaning Tyas

NIM.14511241013

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

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN DI SOTO SEGEER MBOK GIYEM JL.PANDANARAN
NO.293 BOYOLALI**

Oleh:

Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM.14511241013

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas produk di Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali, (2) Kualitas pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali, dan (3) Kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan pada Maret 2018 – Juli 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali yang dihitung dari rata-rata konsumen perhari yaitu 560 konsumen. Ukuran sampel penelitian ditentukan dengan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10% didapatkan sampel sebanyak 85 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *insidental sampling* atau aksidental. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif, analisis indeks kepuasan pelanggan (IKP) dan tingkat kesesuaian (Tki).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk Soto Segeer Mbok Giyem berada pada kategori baik sebanyak 49 orang (57,54%), kategori cukup sebanyak 36 orang (42,35%) dan rendah sebanyak 0 orang(0%). (2) kualitas pelayanan Soto Segeer Mbok Giyem berada pada kategori baik sebanyak 50 orang (58,82%), sedangkan kategori cukup sebanyak 35 orang(41,17%) dan rendah sebanyak 0 orang (0%). (3) tingkat kepuasan konsumen mendapatkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian masing-masing indikator kualitas produk <100%, maka dapat dikatakan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan Soto Segeer Mbok Giyem. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator rasa dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,85%, sedangkan terendah terdapat pada indikator suhu dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,43% dan nilai tingkat kesesuaian tertinggi pada kualitas pelayanan terdapat pada indikator cepat tanggap dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,62%, sedangkan terendah terdapat pada indikator jaminan dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,72%.

Kata Kunci: Kepuasan konsumen, kualitas produk, kualitas pelayanan

COSTOMERS SATISFACTION TOWARDS QUALITY OF PRODUCT AND SERVICES AT SOTO SEGEER MBOK GIYEM JL.PANDANARAN NO.293 BOYOLALI

By:

Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM.14511241013

ABSTRACT

This study aims to determin: (1) know the quality of products at Soto Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali, (2) know the quality of service at Soto Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali, and (3) know customer satisfaction with the quality of products and services at Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali.

This research is a quantitative research use quantitative descriptive research methods. The study was conducted in May 2018- July 2019. The population in this study were all cosumers of Soto Segeer Mbok Giyem day of 560 consumers. The size of the study sample was determined by Slovin formula and teh error rate of 10% obtained a sample of 85 people. The data collection method used is a questionnaire. Determinanition of the sample is done by incidental sampling or accidental technique. Data analysis was carried out by descriptive analysis, analysis of ustomer satisfaction index (IKP) and level of suitability (TKI).

The results showed that (1) the quality of Soto Segeer Mbok Giyem products is in good category as 49 people (57,54%), enough categories as 36 people (42,35%) and low as 0 people (0%). (2) the quality of Soto Sgeer Mbok Giyem is in the good service is in the good category as 50 people (58,82%), while the sufficient category is 35 people (41,17%) and low 0 people (0%). (3) the level of consumer satisfaction obtains the average value of the suitability of each product quality indicator <100%, then consumers can be accouted for not fulfilling fasting for product quality and quality of service of Soto Segeer Mbok Giyem. The highest average value of suitability level Of 91,85%, in accordance with the standart of conformity with the level of conformity of 87,43% and the hghest level of conformity at the quality of service in accordance with responsive indicators with a suitability of 90,62%, while the lowest is on the guarantee indicator with a match rate of 88,72%.

Keywords: Costomer satisfaction, product quality, service quality

SURAT PERNYATAAN

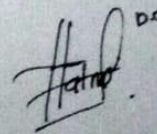
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM : 14511241013
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Jl.Pandanaran No.293 Boyolali

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Juli 2019

Yang menyatakan,



Fatma Dwi Cahyaning Tyas

NIM. 14511241013

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN DI SOTO SEGEER MBOK GIYEM JL.PANDANARAN
NO.293 BOYOLALI**



Disusun Oleh:

Fatma Dwi Cahyaning Tyas

NIM.14511241014

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

Yogyakarta, Juni 2019

Mengetahui,
Kaprosdi Pendidikan Teknik Boga

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

Disetujui,
Dosen Pembimbing,

Sutrivati Purwanti, M.Si.
NIP. 19611216 198803 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DI SOTO SEGEER MBOK GIYEM JL.PANDANARAN NO.293 BOYOLALI

Disusun oleh:
Fatma Dwi Cahyaning Tyas
NIM. 14511241013

telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal
TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sutriyati Purwanti, M.Si Ketua Penguji/Pembimbing		30 Juli 2019
Titin Hera Widi H, M.Pd Sekretaris		30 Juli 2019
Dewi Eka Murniati, M.M Penguji		30 Juli 2019

Yogyakarta, 30 Juli 2019
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,


Dr. Ir. Widarto M.Pd
NIP. 19631230 198812 1 001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin, Puji syukur selalu saya panjatkan atas nikmat tiada tara yang Allah S.W.T curahkan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ini. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua saya yang tidak pernah lelah dalam membimbing dan mendidik hingga saat ini.
2. Dosen-dosen prodi Pendidikan Teknik Boga yang telah dengan ulis memberikan ilmu dan pengalaman selama menempuh pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Rekan sejawat Pendidikan Teknik Boga A 2014, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi.
4. Almamaterku terkasih Universitas Negeri Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi (TAS) dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “*Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Jl.Pandanaran No.293 Boyolali*” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjsama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Sutriyati Purwanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing TAS, dosen validator instrumen penelitian TAS dan Ketua penguji TAS yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
2. Dewi Eka Murniati, M.M selaku Penguji Skripsi yang memberikan koreksi secara komprehensif pada Tugas Akhir Skripsi.
3. Titin Hera Widi H, M.Pd selaku Sekretaris penguji TAS yang telah memberikan masukan serta perbaikan pada Tugas Akhir Skripsi.
4. Dr. Mutiara Nugraheni M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana dan Ketua Prodi Pendidikan Teknik Boga beserta dosen dan staff yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.
5. Dr. Ir. Widarto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi
6. Marsudi, S.Pd selaku pemilik Soto Segeer Mbok Giyem yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini
7. Seluruh pihak Soto Segeer Mbok Giyem yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini

8. Keluarga cah pitoe, wiwi, rara, kinay, reni, shofi dan fathia yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan Tugas Akhir Skripsi ini.
9. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak diatas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi para pembaca atau pihak lain yang membutuhkan. Amin.

Yogyakarta, Juli 2019

Penulis,

Fatma Dwi Cahyaning Tyas

NIM. 14511241013

HALAMAN MOTTO

Setiap kamu males malesan,
temen-temen kamu diluar sana terus

BERPROGRESS

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan

(QS. Al-Insyiroh: 5)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi
pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui
sedang kamu tidak mengetahui

(QS. Al-Baqoroh: 216)

Dan hanya kepa Allah hendaknya kamu berharap

(QS. Al –Insyiroh: 8)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
B. Hasil Penelitian yang Relevan	36
C. Kerangka Pikir	38
D. Pertanyaan Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43
D. Definisi Operasional Variabel	45
E. Teknik dan Instrumen Pengumpul Data	46
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	49
G. Teknik Analisis Data	53
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	59
B. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen	79

C. Pembahasan	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	106
B. Implikasi	107
C. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Konsumen	45
Tabel 2. Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 3. Skor jawaban kuesioner	50
Tabel 4. Tabel interpretasi nilai r	53
Tabel 5. Hasil Uji reabilitas (Harapan)	54
Tabel 6. Hasil Uji reabilitas (Kenyataaa)	54
Tabel 7. Kategori Kecenderungan	57
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	61
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jenis Pekerjaan	61
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jenis Usia	62
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	66
Tabel 12. Hasil Kategori Kualitas Produk	67
Tabel 13. Deskripsi Data Kualitas Produk Indikator Rasa	78
Tabel 14. Deskripsi Data Kualitas Produk Indikator Konsistensi	70
Tabel 15. Deskripsi Data Kualitas Produk Indikator Suhu	71
Tabel 16. Deskripsi Data Kualitas Produk Indikator Estetika	72
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Pelayanan	74
Tabel 18. Hasil Kategori Kualitas Pelayanan	75
Tabel 19. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Indikator Berwujud	76
Tabel 20. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Indikator Keandalan	77
Tabel 21. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Indikator Cepat Tanggap	79
Tabel 22. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan	80
Tabel 23. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Indikator Empati	82
Tabel 24. Nilai Rata-rata Indikator Kualitas Produk	83
Table 25. Tingkat Kesesuaian Kualitas Produk pada Indikator Rasa	85
Tabel 26. Tingkat Kesesuaian Kualitas Produk pada Indikator Konsistensi.	87
Table 27. Tingkat Kesesuaian Kualitas Produk pada Indikator Suhu.....	88
Tabel 28. Tingkat Kesesuaian Kualitas Produk pada Indikator Estetika	89
Tabel 29. Rata-rata Tingkat Kesesuaian Kualitas Produk	90
Tabel 30. Nilai Rata-rata Indikator Kualitas Pelayanan	92
Tabel 31. Tingkat Kesesuaian Kualiatas Pelayanan pada Indikator Berwujud	94
Tabel 32. Tingkat Kesesuaian Kualiatas Pelayanan pada Indikator Keandalan	95
Tabel 33. Tingkat Kesesuaian Kualiatas Pelayanan pada Indikator Cepat Tanggap	97
Tabel 34. Tingkat Kesesuaian Kualiatas Pelayanan pada Indikator Jaminan	97
Tabel 35. Tingkat Kesesuaian Kualiatas Pelayanan pada Indikator Empati.....	98
Tabel 36. Rata-rata Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2. Kerangka Berpikir	42
Gambar 3. Diagram Karakteristik Responden Jenis Kelamin	61
Gambar 4. Diagram Karakteristik Responden Pekerjaan	63
Gambar 5. Diagram Karakteristik Responden Usia	64
Gambar 6. Pie Chart Kecenderungan Data Kualitas Produk	67
Gambar 7. Pie Chart Kualitas Produk Indikator Rasa	69
Gambar 8. Pie Chart Kualitas Produk Indikator Konsistensi	70
Gambar 9. Pie Chart Kualitas Produk Indikator Suhu	71
Gambar 10. Pie Chart Kualitas Produk Indikator Estetika	73
Gambar 11. Pie Chart Kecenderungan Data Kualitas Pelayanan	75
Gambar 12. Pie Chart Kualitas Pelayanan Indikator Berwujud	76
Gambar 13. Pie Chart Kualitas Pelayanan Indikator Keandalan	78
Gambar 14. Pie Chart Kualitas Pelayanan Indikator Cepat Tanggap	79
Gambar 15. Pie Chart Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan	81
Gambar 16. Pie Chart Kualitas Pelayanan Indikator Empati	82
Gambar 17. Grafik Nilai Rata-rata Indikator Kualitas Produk	84
Gambar 18. Grafik Rata-rata Kesesuaian Pada Kualiatas Produk.....	90
Gambar 19. Grafik Nilai Rata-rata Indikator Kualitas Pelayanan	92
Gambar 20 Grafik Rata-rata Kesesuaian Pada Kualiatas Pelayanan	100
Gambar 21. Warung Tampak dari Depan	146
Gambar 22. Suasana Warung Ketika Ramai	146
Gambar 23. Tempat Makan Bagian Dalam.....	146
Gambar 24. Penyajian Soto	146
Gambar 25. Penyajian Makanan Pendamping	146
Gambar 26. Konsumenn Sedang Mengisi Angket	146

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat-Surat Penelitian dan Formulir TAS.....	109
Lampiran 2. Data Uji Coba	118
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	123
Lampiran 4. Data Penelitian.....	126
Lampiran 5. Hasil Statistik Deskriptif	138
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Kepuasan Konsumen	141
Lampiran 7. Dokumentasi	146