**Analisis Kualitas Pelayanan pada Warung Makan Gudeg Yu Djum dengan Menggunakan Model Servqual**
**(Studi Kasus Gudeg Yu Djum di Wijilan Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**


**Oleh:**

| | |
|---|---|
| **Nama** | **:Cahya Kusuma Putra** |
| **Nomor Mahasiswa** | **:12311204** |
| **Jurusan** | **:Manajemen** |
| **Bidang Konsentrasi** | **: Operasional** |


**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**
**FAKULTAS EKONOMI**
**YOGYAKARTA**
**2016**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperolch gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 25 Agustus 2016

Penulis,

Cahya Kusuma Putra

**Analisis Kualitas Pelayanan pada Warung Makan Gudeg Yu Djum dengan Menggunakan Model Servqual**

**(Studi Kasus Gudeg Yu Djum di Wijilan Yogyakarta)**

| | |
|---|---|
| Nama | : Cahya Kusuma Putra |
| Nomor Mahasiswa | : 12311204 |
| Jurusan | : Manajemen |
| Bidang Konsentrasi | : Operasional |

Yogyakarta, 25 Agustus 2016

Telah disetujui dan disarankan oleh

Dosen Pembimbing,

25/8 2016

Drs. Mochamad Nasito, M.M.



iv

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA WARUNG MAKAN GUDEG YU DJUM DENGAN MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL (STUDI KASUS GUDEG YU DJUM DI WIJILAN YOGYAKARTA)**

Disusun Oleh : **CAHYA KUSUMA PUTRA**

Nomor Mahasiswa : **12311204**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jum'at, tanggal: 23 September 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM. .....

Penguji : Zulian Yamit,Drs., M.Si. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT

atas segala limpahan rahmat dan karunia yang diberikan,

ku persembahkan skripsi ini, kepada kedua orang tuaku

yang selalu memberikan kasih sayang, tanpa henti

memberikan dorongan yang begitu luar biasa sampai detik ini,

serta selalu mendoakan kesuksesan dan kebahagiaanku.

Kepada sahabat dan teman-temanku

yang selalu ada waktu untuk mendampingiku,

mendukungku dan menjadi semangatku.

## MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap."

**{QS. Al-Insyirah,6-8}**

*"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya."*

(**Q.S. Al-Baqarah: 286**)

"Dan janganlah kamu berputus asa daripada rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa daripada rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur."

**(Q.S. Yusuf: 87)**

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri"

**(Q.S. Ar-Ra'd:11)**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan di Warung Makan Gudeg Yu Djum di Wijilan Yogyakarta dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan mana yang paling bisa meningkatkan kepuasan konsumen pada Warung Makan Gudeg Yu Djum di Wijilan Yogyakarta. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode servqual. Hasil penelitian ini adalah tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,61 dan tingkat harapan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,97. Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Warung Makan Gudeg Yu Djum di Wijilan Yogyakarta dalam kondisi kurang memuaskan.



***Kata Kunci: Kualitas Layanan, Servqual, dan Diagram Kartesius***



## ABSTRACT

*This study aims to to determine the level of customer satisfaction over the quality of services provided in Gudeg Yu Djum Restaurant and to know the dimensions of service quality are most able to improve customer satisfaction in Gudeg Yu Djum Restaurant. The number of samples used by 100 respondents. Analysis of the data in this study using servqual model. The result of this research, level of performance of service quality is 3.61 and expectations of service quality is 3.97. This value can be concluded that service quality on Gudeg Yu Djum Restaurant in bad condition.*



***Keywords: Quality Service, Servqual and Cartesian Diagram***

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahi rabbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan pada Warung Makan Gudeg Yu Djum dengan Menggunakan Model Servqual**" yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak dapat lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik dukungan moril maupun materiil yang dicurahkan kepada penulis. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. **Bapak Dr. Drs. Dwipraptono Agus Hardjito, M.Si.** selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. **Bapak Drs. Mochamad Nasito, M.M.** sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya selama ini.
3. **Bapak Dr. Drs. Sutrisno, MM.** selaku ketua Prodi Jurusan Manajemen.

4. **Ibu Suhartini, Dra., M.Si.** selaku Dosen Pembimbing Akademik dan juga pembantu walinya yang telah banyak membantu dalam hal pengurusan perkuliahan.
5. Seluruh dosen yang telah menyampaikan ilmunya kepada penulis selama ini, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat khususnya bagi penulis.
6. Segenap staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia atas bantuannya dalam proses menuntut ilmu.
7. Kedua orang tua, **Bapak Samino** dan **Ibu Is Yuniati** yang sangat penulis sayangi, terimakasih atas do'a, perhatian, limpahan kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti yang telah diberikan dari sejak penulis dilahirkan di dunia dan sampai detik ini.
8. Kakak-kakakku, **Kusuma Perdhana Putra, Nara Kusuma Putra,** terimakasih atas bantuan, dukungan, serta pencerahan yang selama ini diberikan.
9. Teman spesial dalam hidup penulis **Amalina Nurul Athifah** yang selalu membantu dan menemani di saat susah dan senang dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Emir, Kunto, Arif, Reno, Danny, Renno, Bilal selaku sahabat yang selalu mendukung dan memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi UII khususnya angkatan 2012 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
12. Teman-teman KKN Unit-KL 14 Randuawar, Kemalang **Huda**, **Fitra, Agus, Asep, Iis, Gege** dan **Ninik.**
13. Teman-teman yang pernah menjadi kisah klasik di SMA Negeri 6 Yogyakarta.

14. Terimakasih kepada semua pihak yang ikut berpartisipasi dalam proses penyelesaian penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian dengan berkah, rahmat serta Hidayah-Nya.

Akhir kata, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dengan harapan agar bermanfaat bagi yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat dijadikan khasanah pustaka yang mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Agustus 2016

Cahya Kusuma Putra