

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI
PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA TOKO AYAM GEPREK D'TWINS
GRESIK KOTA BARU**



Diajukan oleh:

Muslimatul Fadhilah

NIM: 2021020020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2025**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI
PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA TOKO AYAM GEPREK D'TWINS
GRESIK KOTA BARU

Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen (S.M) pada program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:
Muslimatul Fadhilah
NIM: 2021020020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO AYAM GEPREK D'TWINS GRESIK KOTA BARU

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Muslimatul Fadhilah

2021020020

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal: 03 Juli 2025

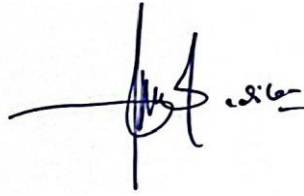
Oleh:

Pembimbing I



Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM
NIDN. 0723079203

Pembimbing II



Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M
NIDN. 072405870

Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M
NIDN 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Ayam Geprek D'twins Gresik Kota Baru

Nama Mahasiswa : Muslimatul Fadhilah
NIM : 2021020020
telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji
pada tanggal : 03 Juli 2025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK**

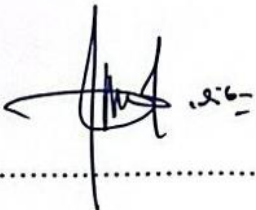
TA 2024/2025

TIM PENGUJI:

1. **Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes**
NIDN. 0711128501
Ketua

1.....

2. **Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M**
NIDN. 072405870
Anggota I

2.....

3. **Rahmad Ilham S, S.Ant. M.PSDM**
NIDN. 0723079203
Anggota II

3.....

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM.
NIDN. 0723079203

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muslimatul Fadhillah
NIM : 2021020020
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Ayam Geprek D'twins Gresik Kota Baru

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademi disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini didgugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, seta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 18 Juli 2025

Yang menyatakan



Muslimatul Fadhillah

2021020020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO AYAM GEPREK
D'TWINS GRESIK KOTA BARU**

Muslimatul Fadhilah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, variasi produk, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Toko Ayam Geprek D'Twins Gresik Kota Baru. Di tengah pesatnya pertumbuhan industri kuliner, khususnya makanan cepat saji seperti ayam geprek, persaingan usaha tidak lagi hanya bergantung pada cita rasa, namun juga pada kualitas pelayanan, keberagaman produk, dan fasilitas yang ditawarkan. Fenomena penurunan jumlah pelanggan hingga penutupan salah satu cabang Toko Ayam Geprek D'Twins di Gresik Kota Baru menjadi alarm penting tentang ketidakpuasan konsumen yang tidak boleh diabaikan. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat celah dalam strategi pelayanan dan penyediaan fasilitas yang berujung pada berkurangnya loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat mendesak untuk dilakukan guna mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 88 responden dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variasi produk dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK, FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO AYAM GEPREK
D'TWINS GRESIK KOTA BARU**

Muslimatul Fadhilah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRACT

This study examines the influence of service quality, product variety, and facilities on customer satisfaction at the D'Twins Fried Chicken Shop in Gresik Kota Baru. Amidst the rapid growth of the culinary industry, especially fast food such as fried chicken, business competition no longer depends only on taste, but also on the quality of service, product variety, and facilities offered. The phenomenon of decreasing customer numbers to the closure of one of the D'Twins Fried Chicken Shop branches in Gresik Kota Baru is an important alarm about customer dissatisfaction that should not be ignored. This indicates that there are gaps in service strategies and the provision of facilities that lead to reduced customer loyalty. Therefore, this study is very urgent to be conducted to identify the factors that most influence customer satisfaction, this study uses a quantitative method with an associative descriptive approach. Data were collected through distributing questionnaires to 88 respondents and analyzed using multiple linear regression. The results of the study indicate that partially, product variety and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction, while service quality does not show a significant effect. Simultaneously, these three variables have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Variety, Facilities, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingannya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ayam Geprek D'Twins Gresik Kota Baru.”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M). pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Ibu Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes Selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Bapak Rahmad Ilham S, S.Ant. M.PSDM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studdi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Rahmad Ilham S, S.Ant. M.PSDM Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran, masukan, dan tuntunan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/ ibu Selaku Dosen Penguji I dan II yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Staf Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
7. Terimakasih kepada Ayam Geprek D'Twins atas izin dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian ditempat ini. Bantuan dan dukungan yang diberikan sangat berarti bagi penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada ibu saya tercinta terimakasih yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang serta dukungan yang terus menerus baik materi

maupun non-materi. Dan untuk ayah saya tercinta adalah pahlawan dalam hidup saya, yang selalu memberikan kasih sayang, didikan, dan dukungan tanpa batas, meskipun raga ayah telah tiada. Terimakasih atas segala pengorbanan dan cinta ayah untuk anak sematawayang ini.

9. Kepada teman teman saya terutama 3 teman dekat saya, terimakasih atas dukungan, bantuan, dan penyemangat bersamaan ketika ayahanda saya meninggal diwaktu penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kami sadar bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi.

Gresik, 18 Juli 2025

Penulis

Muslimatul Fadhilah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN..... iii

PERNYATAAN ORISINILITAS iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Batasan Masalah 5

1.4 Tujuan Penelitian..... 6

1.5 Manfaat Penelitian..... 6

1. Secara Teoritis 6

2. Secara Praktis 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori 8

2.1.1 Kualitas Pelayanan 8

2.1.2 Variasi Produk 11

2.1.3 Fasilitas..... 13

2.1.4 Kepuasan konsumen 16

2.2 Penelitian Terdahulu..... 20

2.3 Kerangka Konseptual 30

2.4 Hipotesis 31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian..... 32

3.2 Definisi Operasional..... 32

3.3	Indikator Variabel Penelitian	34
3.3.1	Kualitas Pelayanan	34
3.3.2	Variasi Produk	35
3.3.3	Fasilitas.....	36
3.3.4	Kepuasan Konsumen	37
3.4	Populasi Sempel dan Teknik Sempel	38
a.	Populasi	38
b.	Sempel.....	39
c.	Teknik pengambilan Sempel	39
3.5	Metode Pengumpulan Data	40
3.6	Metode Analisis Data	41
3.6.1	Uji Instrumen	41
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	42
3.6.3	Regresi Linier Berganda.....	44
3.6.4	Uji Hipotesis	45
3.6.5	Koefisiensi Determinasi (Uji R^2)	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.2	Waktu Penelitian	48
4.3	Hasil Penelitian	48
4.3.1	Statistik Dekriptif	48
4.3.2	Uji Instrumen	50
a.	Uji Validitas	50
b.	Uji Reabilitas	52
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	52
a.	Uji Normalitas	52
b.	Uji Heteroskedasitas	53
c.	Uji Multikolinearitas	54
d.	Uji Autorelasi	55
e.	Uji Linearitas	57
4.3.4	Regresi Linear Berganda	59
4.3.5	Uji Hipotesis	62
a.	Uji T	62
b.	Uji F	63
4.3.6	Uji R	65

4.3.7 Pembahasan dan Hasil 66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 69

5.2 Implikasi Penelitian 70

 5.2.1 Implikasi Teoritis 70

 5.2.2 Implikasi Praktis 70

5.3 Keterbatasan Penelitian 71

5.4 Saran 72

DAFTAR PUSTAKA..... 73

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 30

Gambar 6.1 Profil Toko D’Twins 93

Gambar 6.2 Pengisian Kuesioner Penelitian 93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 20

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel 32

Tabel 3.2 Data Konsumen di toko Ayam Geprek D’twins 39

Tabel 3.5 Skala Likert 41

Tabel 4.1 Uji Statistik Deskriptif 49

Tabel 4.2 Hasil Uji Vailiditas 51

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas 52

Tabel 4.4 Uji Normalitas 53

Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas 54

Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas 55

Tabel 4.7 Uji Autokolerasi 56

Tabel 4.8 Uji Linearitas (X1) 58

Tabel 4.9 Uji Linearitas (X2) 58

Tabel 4.10 Uji Linearitas (X3) 59

Tabel 4.11 Uji Linier Berganda 60

Tabel 4.12 Uji t 62

Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji T 63

Tabel 4.14 Uji F 64

Tabel 4.17 Uji R² 65

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Output Statistik Deskriptif

Lampiran 4 Output Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Output Uji Normalitas

Lampiran 7 Output Uji Multikolinearitas

Lampiran 8 Output Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 9 Output Uji Autokolerasi

Lampiran 10 Output Uji Linearitas

Lampiran 11 Output Regresi Linier Berganda

Lampiran 12 Output Uji t

Lampiran 13 Output Uji F

Lampiran 14 Output Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Lampiran 15 Uji Tabel DW

Lampiran 16 Uji F Tabel

Lampiran 17 Uji t Tabel

Lampiran 18 Uji r Tabel

Lampiran 19 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 20 Plagiarisme