

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KANTIN YAYASAN
PENDIDIKAN AL-AITAAM BANDUNG**

SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sali Al-Aitaam*



Diajukan oleh:

Saniman
NIM: 2261201162

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
BANDUNG
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KANTIN YAYASAN
PENDIDIKAN AL-AITAAM BANDUNG

Diajukan oleh:

Saniman

NIM : 2261201162

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Deasy Sandya, S.E., M.M.

NIDN. 0411128005

Bandung, 09 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KANTIN YAYASAN
PENDIDIKAN AL-AITAAM BANDUNG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Saniman
NIM : 2261201162

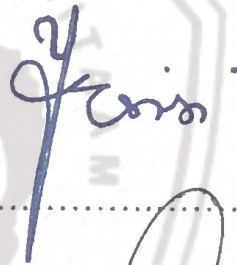
Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 14 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

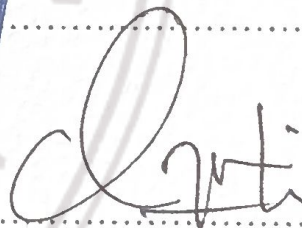
Ketua Prodi

Yesi Suhartini, S.E., M.M.



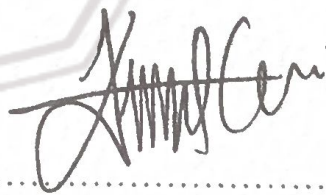
Penguji 1

Adrie Charviandi, S.E., M.M.



Penguji 2

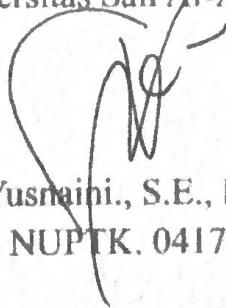
Kiki Pitasari, S.Pd., M.Pd.



Bandung, 14 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sali Al-Aitaam



Dr. Yusnaini, S.E., M.M.
NIDN/ NUPTK. 0417087201

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, penulis menyatakan bahwa skripsi yang diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sali Al-Aitaam merupakan hasil karya yang disusun secara mandiri oleh penulis.

Seluruh kutipan maupun rujukan yang berasal dari karya pihak lain telah dicantumkan secara jelas dan mengikuti ketentuan serta etika penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini bukan merupakan hasil karya penulis sendiri, atau terdapat unsur plagiarisme di dalamnya, maka penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 09 Juli 2026

Penulis,



Saniman

NIM. 2261201162

Pembimbing,

Deasy Sandya, S.E., M.M.

NIDN. 0411128005

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, tingkat kepuasan konsumen, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kantin Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 95 responden yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,5326, sedangkan Kepuasan Konsumen sebesar 3,6442, sehingga keduanya memperoleh penilaian yang cenderung baik. Uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov terhadap residual menghasilkan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, sehingga residual berdistribusi normal. Analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 0,245 + 0,962X$. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 13,480 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Nilai R sebesar 0,813 menunjukkan hubungan yang kuat, sedangkan R Square sebesar 0,661 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan 66,1% variasi Kepuasan Konsumen, sementara 33,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi $1,000 > 0,05$, sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dan model memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Regresi Linear Sederhana.

ABSTRACT

This study aims to analyze service quality, consumer satisfaction, and the effect of service quality on consumer satisfaction at the Canteen of Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung. The study employed a quantitative method with descriptive and associative approaches. The sample consisted of 95 respondents selected using non-probability sampling with an accidental sampling approach. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression, t-test, and the coefficient of determination with IBM SPSS Statistics. The results showed that Service Quality obtained a mean score of 3.5326, while Consumer Satisfaction obtained a mean score of 3.6442, indicating that both variables were generally rated positively. The One-Sample Kolmogorov-Smirnov normality test on the residuals yielded a significance value of $0.200 > 0.05$, indicating that the residuals were normally distributed. The regression analysis produced the equation $Y = 0.245 + 0.962X$. The t-test resulted in a t-value of 13.480 with a significance value of $0.000 < 0.05$; therefore, H_0 was rejected and H_1 was accepted. Thus, Service Quality had a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. The R value of 0.813 indicated a strong relationship, while the R Square value of 0.661 showed that Service Quality explained 66.1% of the variation in Consumer Satisfaction, with the remaining 33.9% explained by other factors outside the research model. The heteroscedasticity test showed a significance value of $1.000 > 0.05$, indicating no heteroscedasticity; therefore, the model met the homoscedasticity assumption.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Simple Linear Regression.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantin Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sali Al-Aitaam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Kantin Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai bahan evaluasi bagi pihak pengelola kantin dalam meningkatkan kualitas pelayanan maupun sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, motivasi, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tiada henti kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis juga menyampaikan penghormatan dan rasa terima kasih kepada Drs. H. Sali Iskandar, M.M. (Alm.) selaku Pembina, Perintis, dan Pendiri Universitas Sali Al-Aitaam, atas jasa, dedikasi, dan pengabdian beliau dalam merintis serta mengembangkan dunia pendidikan yang menjadi inspirasi bagi seluruh sivitas akademika. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak. Sebagai Rektor Universitas Sali Al-Aitaam.
- 2) Andri Asmari, S.E., M.M. Sebagai Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Kurikulum
- 3) Dian Haerana, S.T. Sebagai Wakil Rektor II Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana.
- 4) Ir. Arif Nugraha, M.M. Sebagai Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Penerimaan Mahasiswa Baru.
- 5) Dr. Yusnaini, S.E., M.M. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam.
- 6) Yesi Suhartini, S.E., M.M. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam sekaligus sebagai dosen wali yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
- 7) Adrie Charviandi, S.E., M.M., Sebagai Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Sali Al-Aitaam
- 8) Deasy Sandya, S.E., M.M. Sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
- 9) Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam, yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta membimbing penulis selama masa perkuliahan.
- 10) Seluruh staf Tata Usaha Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam.
- 11) Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak. Sebagai ketua pengurus Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung yang telah memberikan izin dan dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian.
- 12) Muhammad Rizqi Rahman Iskandar, S.Ab Sebagai Manager Operasional Kantin Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan.

- 13) Seluruh responden penelitian yang terdiri atas Siswa/Siswi SMP Al-Aitaam, Mahasiswa Universitas Sali Al-Aitaam, serta karyawan/Staf Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
- 14) Teman-teman angkatan *Eternity Class Management 22* yang telah memberikan kebersamaan, dukungan, dan motivasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas setiap momen, bantuan, serta kenangan yang telah dilalui bersama. Semoga kebersamaan dan silaturahmi yang telah terjalin dapat terus terjaga dengan baik.
- 15) Kepada semua pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan masukan, motivasi, dukungan, serta doa, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis dalam pengembangan ilmu Manajemen Pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, maupun secara praktis sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pengelola Kantin Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Bandung, 08 Juli 2026

Penulis

Saniman
NIM. 2261201162

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.6.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS..	14
2.1 Pengertian Organisasi	14
2.1.1 Tujuan Organisasi	15
2.1.2 Unsur-Unsur Organisasi	16
2.1.3 Fungsi Organisasi	16
2.2 Manajemen	17
2.2.1 Manajemen Pemasaran	18
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Manajemen Pemasaran	22
2.3 Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>).....	28

2.3.3	Kualitas Pelayanan dalam Industri Kantin	32
2.4	Kepuasan Konsumen	35
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	35
2.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	37
2.4.3	Indikator Kepuasan Konsumen	40
2.5	Penelitian Terdahulu	42
2.6	Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis	46
2.6.1	Kerangka Berpikir	46
2.6.2	Pengembangan Hipotesis	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Metode Penelitian	50
3.2	Objek Penelitian	50
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	51
3.4	Variabel dan Operasionalisasi Variabel	52
3.4.1	Variabel Independen (X) Kualitas Pelayanan	52
3.4.2	Variabel Dependen (Y) Kepuasan Konsumen	53
3.4.3	Skala Pengukuran	54
3.4.4	Operasionalisasi Variabel	55
3.5	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	56
3.5.1	Populasi Penelitian	56
3.5.2	Sampel Penelitian	57
3.6	Teknik Pengumpulan Data	59
3.7	Transformasi Data	60
3.8	Uji Instrumen Penelitian	61
3.9	Teknik Analisis Data	62
3.9.1	Analisis Deskriptif	62
3.9.2	Uji Validitas	63
3.9.3	Uji Reabilitas	64
3.9.4	Uji Asumsi Klasik	65
3.9.5	Analisis Regresi Linear Sederhana	68
3.9.6	Uji Hipotesis (Uji t)	70
3.9.7	Koefisien Determinasi (R^2)	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	73
4.1.1 Profil Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung.....	73
4.1.2 Visi, Misi, dan Struktur Organisasi YPAB.....	74
4.1.2 Profil Kantin Yayasan Pendidikan Al-Aitaam Bandung.....	75
4.2 Profil Responden	77
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	78
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Status Responden.....	79
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	80
4.5 Uji kualitas Data	81
4.5.1 Uji Validitas	81
4.5.2 Uji Reabilitas	84
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.6.1 Uji Normalitas	85
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	87
4.6.3 Uji Linearitas	89
4.7 Hasil Penelitian.....	89
4.7.1 Analisis Deskriptif Variabel	89
4.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	91
4.7.3 Uji Hipotesis (Uji t)	92
4.7.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	93
4.8 Pembahasan	94
4.8.1 Kualitas Pelayanan di Kantin YPAB	94
4.8.2 Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin YPAB.....	95
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen...	97
4.9 Implikasi Hasil Penelitian.....	98
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontribusi Industri Makanan dan Minuman (PDB) 2021–2025.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi YPAB.....	75
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantin YPAB.....	76
Gambar 4.3 Histogram Dependant Variabel: Kepuasan Konsumen(Y).....	86
Gambar 4.4 P-Plot Kepuasan Konsumen.....	87
Gambar 4.5 Scatterplot Kepuasan Konsumen	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Penskoran Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	5
Tabel 1.2 Total Penskoran Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	55
Tabel 3. 2 Populasi Penelitian	56
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Status Responden.....	79
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	80
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	82
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	83
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	84
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	84
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas.....	89
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	90
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	91
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	92
Tabel 4.15 Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi/R Square)	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rentang Survey Pendahuluan.....	106
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	114
Lampiran 3 Kartu Bimbingan	119
Lampiran 4 Kuosioner.....	120
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	122
Lampiran 6 Hasil Uji SPSS.....	127

