

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MIE GACOAN  
CABANG USU KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi  
syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada  
Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality

**OLEH**

**RISCKY A.D SITEPU  
2002020028**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY  
MEDAN  
2024**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di Mie Gacoan  
Nama : RISCKY A D SITEPU  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 04 April 2024

Menyetujui Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

Pembimbing Pendamping



Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si  
NIP.0123079101

Ketua Program Studi  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

Dekan Soshum  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

## PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : RISCKY A D SITEPU  
NPM : 2002020028  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Sosial dan Hukum



Disetujui oleh,  
Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial  
dan Hukum Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP.  
NIDN. 0107038901

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN

Nama : RISCKY A D SITEPU  
NPM : 2002020028  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di Mie Gacoan "

Hari/Tanggal : Kamis / 07 Maret 2024

Telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk Seminar Hasil Penelitian.

Pembimbing Utama



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

Pembimbing Pendamping



Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si  
NIP.0123079101

Disetujui oleh,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial  
dan Hukum Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP.  
NIDN. 0107038901

## SURAT PERYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RISCKY A.D.SITEPU

NPM :2002020028

Program Studi : Manajemen

Fakultas :Sosial Dan Hukum Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi saya tulis dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MIE GACOAN CABANG USU KOTA MEDAN" merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan atau tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, 27 Mei 2024

Yang Menyatakan



RISCKY A.D.SITEPU  
NPM:2002020028

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di Mie Gacoan. Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih ada kesalahan dan kekurangan serta jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si, M.Pd, selaku Rektor Universitas Quality Medan.
2. Ibu Rita Herlina Br. Perangin-angin, S.Pd, M.Pd, selaku wakil Rektor Universitas Quality Medan.
3. Ibu Lasma Melinda Siahaan, SE, M.Si, selaku Plt. Dekan Fakultas Sosial dan Hukum dan sekaligus sebagai dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Vina Maria Ompusungu, S.Sos, M.SP, selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Rikawati Ginting Munthe, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.

6. Bapak Jupianus Sitepu, SE, M.M, selaku dosen pembanding II yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh staf dosen Universitas Quality Medan yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
8. Teristimewa buat kedua orangtua penulis ayahanda Antara Sitepu dan Ibunda tercinta Rosmala br. Bangun, terimakasih atas perhatian, dukungan dan doa yang telah diberikan secara tulus kepada penulis selama ini.
9. Buat Kakakku Nurhayati Sofrita br. Sitepu, Risa Febriyanti br. Sitepu dan Bella Mia br. Sitepu, terima kasih atas dukungan dan motivasi yang diberikan selama ini kepada penulis.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan berlipat ganda kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama ini. Kiranya, skripsi ini bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dan terutama bagi penulis.

Medan, April 2024

Risky A.D Sitepu  
2002020028

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah .....	4
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	6
2.1. Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3. Kinerja Karyawan.....	12
2.1.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	12
2.1.3.2. Indikator Kinerja Karyawan.....	13
2.1.3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	17
2.1.4. Kepuasan Konsumen .....	20



2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.4.2. Indikator Kepuasan Konsumen .....	21
2.1.4.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	25
2.2. Penelitian Terdahulu .....	27
2.3. Kerangka Berpikir .....	28
2.4. Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.2. Populasi dan Sampel .....	31
3.3. Operasionalisasi Variabel .....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5. Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.5.2. Uji Asumsi Klasik .....	36
3.5.3. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	37
3.5.4. Uji Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ) .....	37
3.5.5. Uji F dan Uji t .....	38
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	40
4.1.1. Sejarah Berdirinya Mie Gacoan .....	40
4.1.2. Visi dan Misi Mie Gacoan .....	43
4.1.3. Identitas Responden .....	44
4.1.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	50
4.1.6. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda .....	54

4.1.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ).....	55
4.1.8. Hasil Pengujian Hipotesis .....	55
4.2. Pembahasan.....	57
4.2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	57
4.2.2. Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	59
4.2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	61
5.1. Kesimpulan .....	61
5.2. Saran .....	62
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

