

# LAPORAN AKHIR

*RESEARCH IN ACTION*



## **PENGARUH KEUTAMAAN ETIKA BISNIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN PEMPEK DI PALEMBANG**

**Disusun oleh:**

<b>Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.</b>	<b>0530067802</b>	<b>Ketua</b>
<b>Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.</b>	<b>0210016301</b>	<b>Anggota</b>
<b>Drs. Andreas Sarjono, M.M.</b>	<b>0215095501</b>	<b>Anggota</b>

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Akuntansi**

**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENELITIAN**

**Judul penelitian** : Pengaruh Keutamaan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pempek di Palembang

**Ketua peneliti**

a. Nama : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.  
b. NIDN/NIP : 0530067802/161.2012.1  
c. Jabatan/Golongan : Asisten Ahli / IIIb  
d. Program Studi/Fakultas : Manajemen/Bisnis dan Akuntansi  
e. Perguruan Tinggi : Unika Musi Charitas  
f. Bidang Keahlian : Manajemen Pemasaran  
g. Nomor HP : 081228324020  
h. Alamat email : widyartono@ukmc.ac.id / widyartono@gmail.com

**Anggota peneliti 1**

a. Nama : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.  
b. NIDN/NIP : 0210016301/29.1997.1  
c. Perguruan Tinggi : Unika Musi Charitas

**Anggota peneliti 2**

a. Nama : Drs. Andreas Sarjono, M.M.  
b. NIDN/NIP : 0215095501/20.1995.1  
c. perguruan tinggi : Unika Musi Charitas

**Biaya penelitian** : Di usulkan tahun ke- 1, Rp. 3.500.000,-

Mengetahui  
Dekan



( M.Y. Dedi Haryanto, S.E., M.Si. )  
NIDN. 03819991

Palembang 20 September 2017  
Ketua Tim Pengusul,

( Ag. Widyartono, S.E., M.Si. )  
NIDN.0530067802

Menyetujui,  
Kepala LPPM



Fransiska Sarjono, S.E., M.Sc.  
NIDN. 0216117701

**SURAT PERNYATAAN  
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AGUSTINUS WIDYARTONO, S.E., M.Si  
NIP : 161.2012.1  
NIDN : 0530067802  
Tempat, Tanggal Lahir : PALEMBANG, 30 JUNI 1978  
Pangkat, Golongan, TMT : Asisten Ahli / IIIb / 1 Februari 2010  
Jabatan, TMT : Penata Muda Tk. 1 / 1 Februari 2012  
Bidang Ilmu/Mata Kuliah : Manajemen / Manajemen Pemasaran  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Unit Kerja : Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, seperti di bawah ini:

No.	Karya Ilmiah	Judul	Identitas Karya Ilmiah (ISBN/ISSN/Edisi/Tahun Terbit/Penerbit)	Alamat Unggah Online
1	Laporan Penelitian	Pengaruh Keutamaan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pempek Di Palembang		

1. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan Laporan Bahan Kerja Dosen.
2. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 22 September 2017  
Yang Membuat Pernyataan,



AGUSTINUS WIDYARTONO, S.E., M.Si  
0530067802

## DAFTAR ISI

	halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Daftar isi .....	iii
Daftar Tabel .....	iv
Daftar Gambar .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstrak .....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Pengertian Etika dan Etika Bisnis .....	4
2.2 Keutamaan dan Etika Bisnis .....	4
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	5
2.4 Penelitian Terdahulu .....	6
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	6
2.6 Model Penelitian .....	7
BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT .....	9
3.1 Tujuan Penelitian .....	9
3.2 Manfaat Penelitian .....	9
BAB 4 METODE PENELITIAN .....	10
4.1 Jenis Penelitian .....	10
4.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
4.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	10
4.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	11
4.5 Variabel Penelitian .....	11
4.6 Metode Analisis Data .....	11
4.7 Metode Analisis <i>Component Based SEM</i> atau <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	11
4.8 Definisi Operasional Data .....	15
BAB 5 ANALISA DATA .....	17
5.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>outer model</i> ) .....	18
5.2 Analisa Deskripsi Data .....	19
5.3 Evaluasi Model Struktural ( <i>inner model</i> ) .....	24
5.4 Hasil Estimasi .....	25
BAB 6 RENCANA DAN TAHAPAN BERIKUTNYA .....	26
6.1 Seminar Hasil Penelitian .....	26
6.2 Publikasi Penelitian .....	26
BAB 7 SIMPULAN DAN BATASAN PENELITIAN .....	27

7.1 Simpulan .....	27
7.2 Batasan Penelitian .....	28
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## Daftar Tabel

	halaman
Tabel 4.1 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS .....	13
Tabel 4.8.1 Definisi Operasional Data .....	15
Tabel 5.1 Evaluasi Model Pengukuran .....	18
Tabel 5.2 Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin .....	20
Tabel 5.3 Pengelompokan responden berdasarkan usia .....	20
Tabel 5.4 Pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	20
Tabel 5.5 pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan .....	20
Tabel 5.6 Pengelompokan responden berdasarkan penghasilan .....	20
Tabel 5.7 Pengelompokan responden berdasarkan pengeluaran .....	21
Tabel 5.8 Rakapitulasi jawaban responden untuk variabel kejujuran .....	21
Tabel 5.9 Rakapitulasi jawaban responden untuk variabel sikap wajar .....	21
Tabel 5.10 Rakapitulasi jawaban responden untuk variabel kepercayaan .....	22
Tabel 5.11 Rakapitulasi jawaban responden untuk variabel keuletan .....	22
Tabel 5.12 Rakapitulasi jawaban responden untuk variabel keramahan .....	22
Tabel 5.13 Rakapitulasi jawaban responden untuk variabel loyalitas .....	23
Tabel 5.14 Rakapitulasi jawaban responden untuk variabel kehormatan .....	23
Tabel 5.15 Rakapitulasi jawaban responden untuk variabel rasa malu .....	23
Tabel 5.16 Rakapitulasi jawaban responden untuk variabel kepuasan pelanggan .....	23
Tabel 5.17 Evaluasi Model Struktural .....	24
Tabel 5.18 Hasil Estimasi .....	24

## Daftar Gambar

	halaman
Gambar 2.6.1 Model Penelitian .....	8
Gambar 5.1 Model Struktural .....	25

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga kami dapat menyelenggarakan dan menyelesaikan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KEUTAMAAN ETIKA BISNIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN PEMPEK DI PALEMBANG”**. Kegiatan penelitian ini merupakan salah satu dari bagian tugas kami dalam menjalankan tri darma perguruan tinggi. Adapun salah satu alasan utama yang mendasari kegiatan penelitian ini adalah dimasa saat ini faktor etika dalam menjalankan bisnis merupakan faktor yang juga menentukan keberlangsungan hidup perusahaan.

Pada kesempatan ini, kami segenap tim peneliti mengucapkan terima kasih pada berbagai pihak yang telah memberikan sumbangsih (baik berupa pemikiran, dana, maupun waktu) bagi terwujudnya kegiatan penelitian ini sampai dengan penyusunan laporan penelitian, diantaranya:

1. Rektor Universitas Katolik Musi Charitas Palembang atas izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan penelitian ini;
2. Dekan Fakultas Bisnis dan Akuntansi Universitas Katolik Musi Charitas Palembang atas izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan penelitian ini;
3. Kepala LPPM Universitas Katolik Musi Charitas Palembang atas pengarahan yang diberikan terkait dengan administratif pengajuan sampai dengan pelaporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat;
4. Rekan-rekan dosen di Fakultas Bisnis dan Akuntansi atas masukan dan saran terkait dengan kegiatan pengabdian pengelolaan keuangan keluarga ini;
5. Dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun turut memberikan bantuan yang bermanfaat bagi kelancaran proses pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih dan kami juga sangat mengharapkan adanya saran dan masukan bagi perbaikan usulan kegiatan penelitian ini selanjutnya.

Tim Peneliti



## ABSTRAK

Penelitian dengan judul Pengaruh Empat Keutamaan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pempek Di Palembang merupakan studi perilaku wirausahawan di Palembang dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Tujuan penelitian untuk membuktikan adanya pengaruh empat keutamaan Etika Bisnis yaitu kejujuran, fairness, kepercayaan, dan keuletan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan pempek di Palembang. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keberhasilan usaha wirausahawan Rumah Makan Pempek dengan mengidentifikasi pengaruh dari karakteristik, sikap, dan keterampilan seorang wirausahawan Rumah Makan Pempek. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi *Cross-Sectional* dengan menggunakan teknik survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner berskala Likert 5. Penelitian ini menggunakan metode analisa data Partial Least Square. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Pempek yang berdomisili di kota Palembang. Hasil analisa data untuk *outer model* diperoleh nilai *composite reliability* (CR) dan AVE diatas 0,5 sedangkan untuk *inner model* diperoleh hasil  $R^2 = 0,507$  ; APC = 0,001 ; ARS = 0,001 ; AARS = 0,001 ; AVIF = 1,46 ; GoF = 0,555 ; SPR = 0,875 ; RSCR = 0,98 ; SSR = 1 dan NLBCRD = 1. Hasil temuan dalam penelitian ini adalah faktor kejujuran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan pempek di Palembang.

**Kata kunci:** karakteristik, sikap, keterampilan, wirausahawan rumah makan pempek, keberhasilan usaha, *partial least square*.

## ABSTRACT

*Research under the title Influence of Four Principles of Business Ethics Due Toward Customer Satisfaction at Pempek Restaurant In Palembang is a study of entrepreneurial behavior in Palembang in providing satisfaction for its customers. The purpose of research to prove the influence of four virtues of Business Ethics that is honesty, fairness, trust, and tenacity to customer satisfaction pempek restaurant in Palembang. This research will provide a understanding of the success of the entrepreneurial business of Pempek Restaurant by identifying the influence of the characteristics, attitude, and skill of a Pempek Restaurant entrepreneur. The type of research used is Cross-Sectional study using survey technique. Data collection techniques used in this study was spread the Likert scale questionnaire 5. This study uses analiasa method of data Partial Least Square. The population in this study is Pempek Restaurant customers who live in the city of Palembang. The result of analiasa data for outter model obtained the value of composite reliability (CR) and AVE above 0.5 while for inner model obtained result  $R^2 = 0,507$ ;  $APC = 0.001$ ;  $ARS = 0.001$ ;  $AARS = 0.001$ ;  $AVIF = 1.46$ ;  $GoF = 0.555$ ;  $SPR = 0.875$ ;  $RSCR = 0.98$ ;  $SSR = 1$  and  $NLBCRD = 1$ . The findings of this research is the factor of honesty have positive and significant effect to the satisfaction of the pempek restaurant customer in Palembang.*

**Keywords:** *characteristics, attitudes, skills, entrepreneurs pempek restaurant, business success, partial least square.*