

ABSTRACT

Practicality has become the main demands of urban society today. Bandung city where people have high mobility needs of this practicality, one of practicality in meeting the needs of life. This is seen by business people and business came with the concept foodcourt. The research takes one object at the foodcourt in Cimahi, Bandung, namely Venus foodcourt. Through preliminary research (preliminary research), the authors have observed symptoms, which have low satisfaction among visitors Venus foodcourt. This is caused by the quality of service perceived negatively by most visitors. Therefore, the study aimed to examine the influence perceptions of service quality to customer satisfaction Venus foodcourt.

Dimensions of service quality, this study uses the variables in the dimensions of SERVQUAL (Service Quality), designed by Valarie A Zeithalm & Mary Jo Bitner. These variables include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data were collected using observation, literature study, and distributing questionnaires to 230 respondents who had ever visited and ate at the foodcourt Venus. The types of data and analysis used a data and qualitative and quantitative analysis. From the result, note that only the variables that affect the reliability is significantly satisfaction. Variable reliability has the greatest influence among other variables. From the results of a study, the authors provide suggestions for dining attraction, signage and posters are visually enhanced, such as entertainment and recreation. Another suggestion is to conduct continuous training to employees.

Keyword : SERVQUAL, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, andTangibles.

INTISARI

Kepraktisan sudah menjadi tuntutan utama masyarakat perkotaan saat ini. Kota Bandung yang masyarakatnya memiliki mobilitas tinggi membutuhkan kepraktisan ini, salah satunya kepraktisan dalam memenuhi kebutuhan hidup. Hal ini dilihat oleh para pelaku bisnis dan muncullah usaha dengan konsep *Foodcourt*.

Penelitian mengambil objek pada salah satu *foodcourt* di Cimahi, Bandung, yaitu Venus *foodcourt*. Lewat *preliminary research* (penelitian awal), penulis mendapatkan gejala yang terobservasi, yaitu terdapat kepuasan yang rendah di antara pengunjung Venus *foodcourt*. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang dipersepsikan negatif oleh kebanyakan pengunjung. Oleh karena itu, penelitian diarahkan untuk meneliti pengaruh persepsi atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Venus *foodcourt*.

Dimensi kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan variabel-variabel dalam dimensi SERVQUAL (Service Quality) yang dirancang oleh Valarie A Zeithalm & Mary Jo Bitner. Variabel-variabel tersebut antara lain adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan observasi, studi literatur, dan penyebaran kuesioner kepada 230 responden yang sudah pernah mengunjungi dan makan di Venus *foodcourt*. Jenis data dan analisis yang digunakan merupakan data dan analisis kualitatif dan kuantitatif.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa hanya variabel *reliability* lah yang mempengaruhi kepuasan secara signifikan. Variabel *reliability* memiliki pengaruh paling besar di antara variabel-variabel lainnya.

Dari hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran agar daya tarik tempat makan, signage dan poster secara visual ditingkatkan, misalnya *entertainment and recreation*. Saran lainnya adalah agar melakukan *training* kepada karyawan secara kontinu.

Kata kunci : *SERVQUAL*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vii
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4

BAB II. TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Pemasaran	6
2.2 Jasa	8
2.3 Klasifikasi Jasa.....	8
2.4 Karakteristik Jasa	9
2.5 Kualitas Layanan	10
2.6 Ekspektasi Pelanggan.....	15
2.7 Kepuasan Pelanggan	17
2.8 Pengembangan Hipotesis	18
2.9 Modul Penelitian.....	19

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Yang Digunakan	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran	22
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	23
3.7 Analisis Data	24

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Data Karakteristik Responden	29
4.1.1 Jenis Kelamin	29
4.1.2 Usia	30
4.1.3 Tingkat Pendidikan	31
4.1.4 Pengalaman Mengunjungi Venus <i>foodcourt</i>	32
4.1.5 Kuantitas Kunjungan Pelanggan Venus <i>foodcourt</i>	33
4.2 Analisis Data Penelitian	34
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan	35
4.2.2 Variabel Kepuasan Pelanggan	45
4.2.3 Uji Asumsi	51
4.2.3.1 Uji Normalitas	51
4.2.3.2 Uji Heterokedastisitas	54
4.2.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas	54
4.2.4.1 Uji Validitas	54
4.2.4.2 Uji Reliabilitas	55
4.2.4.3 Faktor Analisis	56
4.2.5 Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	63
4.2.6 Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana	64
4.2.7 Analisis Koefisien Determinasi	66
4.2.8 Pengujian Hipotesis (Uji-t)	67
4.3 Pembahasan	68

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	70
5.2 Implikasi Manajerial	71
5.3 Keterbatasan Riset	73
5.4 Saran Untuk Riset Selanjutnya	74

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	----

LAMPIRAN	84
-----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	101
---	-----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tujuh Kesenjangan Kualitas Layanan	15
Gambar 2.2 Total Perceived Quality	16
Gambar 2.3 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.4 Model Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .	19
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	32
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kunjungan.....	33
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Kuantitas Kunjungan Responden.....	34
Gambar 4.6 Diagram Variabel Kualitas Layanan	37
Gambar 4.7 Diagram Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Gambar 4.8 Hasil Analisis Normalitas	52
Gambar 4.9 Uji Hipotesis	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	29
Tabel 4.2 Usia Responden	30
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	31
Tabel 4.4 Pengalaman Responden	32
Tabel 4.5 Kuantitas Kunjungan Responden.....	33
Tabel 4.6 Variabel Kualitas Layanan.....	36
Tabel 4.7 Venus <i>foodcourt</i> Memiliki Peralatan Memadai	37
Tabel 4.8 Fasilitas Venus <i>foodcourt</i> Menarik	38
Tabel 4.9 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Berpenampilan Rapi	38
Tabel 4.10 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Memperhatikan Individu	39
Tabel 4.11 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Memahami Kebutuhan Pelanggan	39
Tabel 4.12 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Penuh Perhatian	40
Tabel 4.13 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Memperhatikan Kepentingan Pelanggan.....	40
Tabel 4.14 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Memberikan Layanan Sesuai Janji	41
Tabel 4.15 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Menyampaikan Layanan Konsisten.....	41
Tabel 4.16 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Memberikan Layanan Tepat Waktu	42
Tabel 4.17 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Memberikan Layanan Cepat.....	42
Tabel 4.18 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Memiliki Keinginan Untuk Membantu	43
Tabel 4.19 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Sigap Merespon Permintaan	44
Tabel 4.20 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Memiliki Kemampuan Menjawab	44
Tabel 4.21 Karyawan Venus <i>foodcourt</i> Konsisten Bersikap Sopan	45
Tabel 4.22 Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.23 Kepuasan Atas Keputusan Menjadi Pelanggan Venus <i>foodcourt</i>	47

Tabel 4.24	Pengalaman Menyenangkan di Venus <i>foodcourt</i>	48
Tabel 4.25	Pilihan Bertansaksi di Venus <i>foodcourt</i>	48
Tabel 4.26	Suasana Tempat di Venus <i>foodcourt</i>	49
Tabel 4.27	Kepuasan Atas Layanan Di Venus <i>foodcourt</i>	49
Tabel 4.28	Kepuasan Atas Fasilitas Di Venus <i>foodcourt</i>	50
Tabel 4.29	Kepuasan Atas Layanan Keseluruhan Di Venus <i>foodcourt</i>	50
Tabel 4.30	Kepuasan Atas Layanan Karyawan Di Venus <i>foodcourt</i>	51
Tabel 4.31	Uji Normalitas Distribusi Data	53
Tabel 4.32	Uji Heterokedastisitas	54
Tabel 4.33	Tabel Statistik Deskriptif	57
Tabel 4.34	Matrix Korelasi	58
Tabel 4.35	Mengukur Ketepatan Faktor Analisis	59
Tabel 4.36	Mengukur Komunalitas Data	60
Tabel 4.37	Penjelasan Varians Total.....	61
Tabel 4.38	Matrix Faktor	62
Tabel 4.39	Rotasi Matrix Factor (Factor Loading)	63
Tabel 4.40	Mengukur Ketepatan Faktor Analisis	64
Tabel 4.41	Mengukur Komunalitas Data	65
Tabel 4.42	Penjelasan Varians Total.....	66
Tabel 4.43	Matrix Faktor	62
Tabel 4.44	Rotasi Matrix Factor (Factor Loading)	68
Tabel 4.45	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel X	69
Tabel 4.46	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Y	70
Tabel 4.47	Hasil Uji Koefisien Korelasi	71
Tabel 4.48	Hasil Uji Statistik Deskriptif, Korelasi dan Koefisien.....	71

Tabel 4.49	Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.50	Hasil Uji Hipotesis	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Kuesioner	84
LAMPIRAN B Data Olahan SPSS 11.5.....	86