

ABSTRACT

Waroeng Steak & Shake is one of the companies engaged in food service located in Jln. Taman Sari No. 54 Bandung. One of the undertaken strategies to face the business competition is by improving the quality of service provided by the company in order to give higher satisfaction for its customers.

The purpose of this study was to determine the quality of any services provided Waroeng Steak & Shake restaurant for its customers, to find out how much the level of satisfaction felt by consumers' restaurant service users Waroeng Steak & Shake, and to know how big influence of service quality given by Waroeng Steak & Shake restaurants to the customer satisfaction.

The used method in this research is non-probability or non-random selection of a form of purposive sampling is conducted by taking samples from the population based on a certain criteria. In this survey, information collected directly from the 50 respondents using questionnaires and interviews, to examine the influence between customer quality to customer satisfaction, using multiple regression and SPSS version 17.

Based on the results of research and data management by using multiple regression obtained by 82% which means the quality of customer to customer satisfaction and the rest 18% influenced by other factors. To determine the hypothesis, calculate t_{hitung} by using statistical formulas, result is the $t_{hitung} > t_{table}$ (3.212 > 2.042), means H_0 rejected and H_1 accepted means there is significant relationship between the quality of customer to the customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer satisfaction

ABSTRAK

Waroeng Steak & Shake merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa makanan yang berada di Jln. Taman Sari no 54 Bandung. Salah satu strategi yang dilakukan dalam menghadapi persaingan bisnis yaitu dengan cara meningkatkan kualitas jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan agar dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi para konsumennya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan apa saja yang diberikan rumah makan Waroeng Steak & Shake bagi para konsumennya, untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen pengguna jasa rumah makan Waroeng Steak & Shake dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan Waroeng Steak & Shake terhadap kepuasan konsumennya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability atau pemilihan non random yang berupa *purposive sampling* (pengambilan sampel tujuan) dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Dalam survei ini, informasi dikumpulkan secara langsung dari 50 responden dengan menggunakan kuesioner dan wawancara, Untuk menguji pengaruh antara kualitas pelanggan dengan kepuasan konsumen, menggunakan regresi berganda dan program SPSS versi 17.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan regresi berganda diperoleh sebesar 82% yang artinya antara kualitas pelanggan terhadap kepuasan konsumen dan sisanya 18% dipengaruhi oleh faktor yang lain. Untuk menentukan hipotesa, menghitung t hitung dengan menggunakan rumus statistik, Hasil yang diperoleh adalah t hitung > t tabel ($3.212 > 2.042$), artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelanggan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	..i
HALAMAN PENGESAHAN.....	. ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTARiv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISIix
DAFTAR GAMBAR.....	.xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	. 1
1.2 Identifikasi Masalah.....	.5
1.3 Tujuan Penelitian6
1.4 Kegunaan Penelitian6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.2 Pengertian Bauran Pemasaran	9
2.2.1 Bauran Pemasaran Jasa.....	11
2.3 Konsep Pemasaran Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Pengertian Jasa.....	16
2.5 Karakteristik Jasa	16
2.6 Kualitas Jasa	17
2.7 Dimensi Kualitas Jasa	18
2.8 Kesenjangan Dalam Penyampaian Jasa	20
2.9 Pengertian Strategi Pemasaran Jasa	24

2.10	Faktor-faktor Penyebab Mutu Pelayanan Yang Buruk.....	26
2.11	Pengetian Kepuasan Konsumen	28
2.12	Mengukur Kepuasan Pelanggan	33
2.13	Kerangka Pemikiran.....	34
2.13.1	Hubungan antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	34
2.14	Hipotesis Penelitian	38
BAB III OBJEK PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian.....	39
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
3.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	41
3.2	Uraian Metode Penelitian.....	41
3.2.1	Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.2	Jenis dan Sumber Data	43
3.2.3	Populasi dan Sampel	43
3.2.4	Operasional Variabel.....	47
3.2.5	Teknik Pengolahan Data dan Analisa	49
3.2.6	Rancangan Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIANNYA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisa Profil Responden.....	58
4.1.1	Kualitas Jasa Yang Diberikan oleh Ruma Makan Waroeng Setak & Shake.....	61
4.1.2	Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen	81
4.1.3	Uji Validitas	84
4.1.4	Uji Reliabilitas	86
4.1.5	Uji Regresi	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran	90

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar I	Bauran Pemasaran	14
Gambar II	Tiga Jenis Pemasaran Jasa.....	26
Gambar III	Konsep Kepuasan Konsumen.....	31
Gambar IV	Kerangka Pemikiran	37
Gambar V	Struktur Organisasi	41
Gambar VI	Teknik Pengambilan Sampel	44

DAFTAR TABEL

Tabel I Operasional Variabel	47
Tabel II Skala Likert	50
Tabel III Interpretasi Koefisien Korelasi	54
Tabel II Jenis Kelamin	59
Tabel V USIA	59
Tabel VI ASAL	6
Tabel VII Pekerjaan	60
Tabel VIII Pendapatan	61
Tabel IX Mengenai fasilitas Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	62
Tabel X Mengenai lokasi Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	63
Tabel XI Mengenai kebersihan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	63
Tabel XII Mengenai kesediaan tempat parkir Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	64
Tabel XIII Mengenai kenyamanan ruangan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	65
Tabel XIV Mengenai kualitas makanan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	65
Tabel XV Mengenai kualitas minuman Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	66
Tabel XVI Mengenai kebersihan lingkungan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	67
Tabel XVII Mengenai kualitas kecepatan pelayanan karyawan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake dalam menangani keluhan konsumen	67
Tabel XVIII Mengenai ketenangan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	68

Tabel XIX Mengenai kenyamanan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	69
Tabel XX Mengenai pemberian tarif harga Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	69
Tabel XXI Mengenai keramahan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	70
Tabel XXII Mengenai keteraturan tata letak benda Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	71
Tabel XXIII Mengenai kebersihan makanan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	71
Tabel XXIV Mengenai jenis makanan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	72
Tabel XXV Mengenai respons karyawan dalam menghadapi pelanggan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	73
Tabel XXVI Mengenai kemampuan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake menyelesaikan keluhan pelanggan	73
Tabel XXVII Mengenai ketulusan karyawan dalam menghadapi pelanggan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	74
Tabel XXVIII Mengenai karyawan produk kepada pelanggan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	75
Tabel XXIX Mengenai kesopanan karyawan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	75
Tabel XXX Mengenai keramahan karyawan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	76
Tabel XXXI Mengenai kualitas keamanan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	77
Tabel XXXII Mengenai perusahaan untuk mempertahankan reputasi Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	77

Tabel XXXIII Mengenai rekomendasi mulut ke mulut bagaimana pelayanan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	78
Tabel XXXIV Mengenai kemampuan karyawan dalam memberikan informasi kepada karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	79
Tabel XXXV Mengenai kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	79
Tabel XXXVI Mengenai perusahaan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake memahami kebutuhan pelanggan	80
Tabel XXXVII Mengenai fasilitas Rumah Makan Waroeng Steak & Shake	81
Tabel XXXVIII Mengenai pemberian tarif harga Rumah Makan Waroeng Steak & Shake.....	82
Tabel XXXIX Mengenai kecepatan pegawai Rumah Makan Waroeng Steak & Shake dalam melayani pelanggan.....	82
Tabel XXXX Mengenai kepuasan kualitas pelayanan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake berdasarkan rekomendasi mulut ke mulut	83
Tabel XXXXI <i>KMO and Bartlett's Test</i>	84
Tabel XXXXII <i>Rotated Component Matrixa</i>	85
Tabel XXXXIII <i>Reliability Statistics</i>	86
Tabel XXXXIV <i>Item-Total Statistics</i>	87
Tabel XXXXV <i>Model Summary b</i>	87
Tabel XXXXVI <i>Coefficients a</i>	88