

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci sukses dalam setiap bisnis atau usaha terutama bisnis atau usaha yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan. Kepuasan konsumen hampir dapat menjamin sang konsumen untuk kembali menggunakan jasa atau layanan demi mendapatkan kepuasan yang didapatkan pada kunjungan sebelumnya. Namun bila konsumen merasa tidak puas, hal itu dapat merusak citra merk di mata para konsumen yang kemudian akan berimbas pada penurunan profit bahkan kebangkrutan. Oleh karena itu saya merasa bahwa sangat penting untuk menjaga tingkat kepuasan konsumen tetap tinggi yang kemudian mendorong saya untuk melakukan riset analisis ini.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *conclusive descriptive research (quantitative research)* dengan sampel sebanyak 100 orang mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha menggunakan teknik *non probability purposive sampling*, dan teknik analisis menggunakan metode statistik deskriptif persentase dan rata-rata atau *Importance-Performance Analysis* yang kemudian hasilnya akan digambarkan menggunakan Diagram Kartesius.

Hasil akhir penelitian adalah berdasarkan 56 faktor yang saya uji, Foodcourt Paskal Hypersquare memiliki prestasi yang cukup baik dalam memuaskan konsumennya pada 44 faktor yang dianggap penting oleh para konsumen (sebesar 78,57%). Namun beberapa faktor masih membutuhkan perhatian lebih dari pihak foodcourt karena pelaksanaannya masih belum sesuai dengan harapan atau ekspektasi konsumen yaitu sebanyak 5 faktor (sebesar 8,92%). Dan untuk meningkatkan efisiensi biaya, pihak foodcourt dapat mempertimbangkan 7 faktor berikutnya (sebesar 12,5%) yang dinilai kurang penting oleh para konsumen namun telah dilakukan dengan cukup baik oleh pihak foodcourt.

Kata-kata kunci: Kepuasan konsumen, Faktor, Dimensi *Service Quality*.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pemasaran .....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	6
2.1.2. Pengertian Bauran Pemasaran .....	7
2.1.3. Bauran Pemasaran Jasa .....	8
2.2. Produk.....	9
2.2.1. Pengertian Produk .....	9
2.2.2. Lima Tingkatan Produk .....	10
2.2.3. Klasifikasi Produk .....	11
2.3. Jasa.....	12

2.3.1. Pengertian Jasa .....	12
2.3.2. Karakteristik Jasa.....	13
2.3.3. Klasifikasi Jasa .....	14
2.4. Kualitas Pelayanan .....	15
2.4.1. Pengertian Kualitas dan Kualitas Layanan .....	15
2.4.2. Faktor-faktor Yang Menentukan Penilaian Kualitas Layanan	17
2.4.3. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Layanan Buruk .....	19
2.5. Kepuasan Konsumen .....	20
2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	20
2.5.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	21
2.5.3. Strategi Kepuasan Konsumen.....	22
2.6. Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>	24
2.7. Rerangka Teoritis .....	27
2.8. Kerangka Pemikiran .....	28
2.9. Pengembangan Masalah .....	29
<b>BAB III DISAIN PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Disain Penelitian .....	32
3.2. Defenisi Operasional Variabel .....	33
3.3. Populasi dan Sampel .....	37
3.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.5. Teknik Survei .....	38
3.6. Skala Pengukuran .....	38
3.7. Important-Performance Analysis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Analisis Karakteristik Responden .....	43

4.1.1. Jenis Kelamin .....	43
4.1.2. Fakultas .....	43
4.1.3. Uang Saku /bulan.....	44
4.2. Analisis Hasil Perhitungan Data Kuesioner .....	44
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Kekurangan Penelitian.....	53
5.3. Saran.....	54
5.3.1. Bagi Pihak Foodcourt .....	54
5.3.2. Bagi Peneliti Lain .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel .1.1 Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandung .....	2
Tabel .3.1 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel .4.1 Jenis Kelamin Responden .....	43
Tabel .4.2 Fakultas Responden .....	43
Tabel .4.3 Uang Saku /bulan Responden .....	44
Tabel .4.4 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Pelaksanaan dan Kepentingan .....	44

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar. 2.1 Rerangka Teoritis .....	27
Gambar. 2.2 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar. 3.1 Diagram Kartesius.....	40
Gambar. 4.1 Diagram Kartesius Hasil Analisis .....	47