

ABSTRAK

Pada saat ini persaingan pada bisnis rumah makan semakin meningkat. Oleh karena itu untuk dapat bersaing maka pemilik bisnis rumah makan harus memperhatikan kepuasan konsumennya. Seperti yang telah kita ketahui, untuk dapat bertahan atau bahkan berhasil memenangkan persaingan tersebut, maka pemilik bisnis rumah makan disamping harus memperhatikan kualitas makanan, mereka pun harus memperhatikan kualitas pelayanannya atau *service quality*-nya agar dapat memenuhi harapan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di rumah makan Mye Hoppe dan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang harus menjadi prioritas perbaikan pada rumah makan Mye Hoppe. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah berjumlah 173 orang responden. Dan untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen digunakan Importance Performance Analysis. Kemudian untuk menunjukkan posisi atribut kualitas pelayanan digunakan Matrix Importance Performance agar dapat mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan pada rumah makan Mye Hoppe.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan atribut pelayanan yang diberikan rata – rata konsumen rumah makan Mye Hoppe merasa cukup puas. Dan atribut kualitas pelayanan pada rumah makan Mye Hoppe yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut kecepatan pelayanan.

ABSTRACT

At the present time, the competition in restaurant business is increasing. Therefore to be competitive then the owner of the restaurant business should pay attention to consumer satisfaction. As we have seen, to be able to survive or even managed to win the competition, beside the owner of the restaurant should pay attention in food quality, they must also pay attention in its service quality to meet consumer expectations.

The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction with the service quality in Mye Hoppe restaurant and to find out the attributes of service quality should be a priority improvements to Mye Hoppe restaurant. The number of samples used in this study were 173 total respondents. And to measure the levels of consumer satisfactions and the level of consumer interests is used Importance Performance Analysis. The to show the position of service quality attributes used Importance Performance Matrix to find out which attributes are priorities improvements to Mye Hoppe restaurant.

The result of this study indicate that the overall attributes of the service provided the average consumer of Mye Hoppe restaurant feel quite satisfied. And the priority attribute of service quality in Mye Hoppe restaurant is the improvement in the speed of service.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Identifikasi Masalah	6
1.3	Tujuan Penelitian	7
1.4	Kegunaan Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Pengertian Pemasaran	8
2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.3	Pengertian Jasa	10
2.3.1	Aspek Sukses Industri Jasa	11
2.3.2	Karakteristik Jasa	11
2.3.3	Klasifikasi Jasa	15
2.4	Kualitas	16
2.5	Kualitas Jasa (Service Quality)	17

2.5.1	Dimensi Kualitas Jasa	19
2.5.2	Model Kualitas Jasa	22
2.6	Kepuasan Konsumen	24
2.7	Kerangka Pemikiran	27

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	32
3.1.1	Sejarah Rumah Makan Mye Hoppe	35
3.1.2	Misi Rumah Makan Mye Hoppe	35
3.1.3	Ragam Makanan dan Minuman di Rumah Makan Mye Hoppe	35
3.2	Jenis Penelitian	37
3.3	Metode Penelitian	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	38
3.5	Populasi dan Sampel	39
3.6	Operasionalisasi Variabel	40
3.7	Metode Analisis Data	45
3.7.1	Uji Validitas	45
3.7.2	Uji Reliabilitas	46
3.8	Importance Performance Analysis	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	51
4.1.1	Hasil Uji Validitasn dan Reliabilitas	51
4.1.1.1	Hasil Uji Validitas	52
4.1.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	52

4.1.2	Karakteristik Responden	53
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	55
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.1.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Info Mengetahui Keberadaan Rumah Makan Mye Hoppe	57
4.1.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	59
4.1.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran di Rumah Makan Mye Hoppe	60
4.1.2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Hari Kunjungan	62
4.1.3	Importance Performance Analysis	63
4.1.4	Matrix Importance Performance	65
4.2	Pembahasan	67
4.2.1	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Rumah Makan Mye Hoppe	67
4.2.2	Posisi Atribut Kualitas Pelayanan Rumah Makan Mye Hoppe	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------	----

LAMPIRAN	87
-----------------	----

DAFTAR TABEL

1.1	Data Jumlah Rumah makan di Bandung Tahun 2006-2010	3
1.2	Data Omzet Rumah Makan Mye Hoppe Tahun 2010	5
2.1	Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen	26
3.1	Operasionalisasi Variabel	40
3.2	Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Pelaksanaan Atribut Kualitas Pelayanan Rumah Makan Mye Hoppe	46
4.1	Tabel Hasil Uji Validitas	52
4.2	Tabel Importance Performance Analysis	63
4.3	Tabel Rentang Skala Indeks Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Rumah Makan Mye Hoppe	64

DAFTAR GAMBAR

2.1	Karakteristik Jasa	13
2.2	Customer Assesment of Service Quality	30
3.1	Matrix Importance Performance	49
4.1	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.3	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Status	55
4.4	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.5	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Info Mengetahui Keberadaan Rumah Makan Mye Hoppe	57
4.6	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	59
4.7	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran di Rumah Makan Mye Hoppe	60
4.8	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Hari Kunjungan	62
4.9	Gambar Matrix Importance Performance	65

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	88
Data Mentah Responden	91
Data Mentah Kinerja	95
Data mentah Harapan	102
Menu Rumah Makan Mye Hoppe	109