

## ABSTRAK

Dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, setiap perusahaan jasa dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhanpelanggannya. Melalui kualitas pelayanan yangsesuai dengan harapan para pelanggan, maka diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen yang merupakan asset yang sangat berharga bagi perusahaan/ penyedia jasa.

Atas dasar uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Tenno Ramen House. Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak manajemen atas kinerja pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui perbaikan atas penagganan pelayanaannya.

Penulis menyebarkan kuesionerbagi 50 responden dan mengadakan wawancara langsung dengan menggunakan metode *non probability* atau pemilihan non random yang berupa *purposive sampling* (pengambilan sampel tujuan) dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Penulis menggunakan uji kortelasi rank spearman dengan alfa 0.05, yang terbukti terdapat pengaruh antara variabel pelayanan dan variabel kepuasan konsumen. Dimana jika dilihat dari koefisien determinasi (Kd) sebesar 64.30%, sedangkan sisanya 35.70% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dari statistik uji, maka didapatkan hasil t hitung lebih besar dari t tabel ( $9.229 > 1.684$ ) sehingga  $H_0$  ditolak artinya ada pengaruh antara pelayanan dan kepuasan koinsumen, maka kenaikan maupun penurunan salah satu dari kedua variabel tersebut akan menaikkan atau menurunkan variabel lainnya karena pengaruhnya positif.

Kata Kunci : Kualiatas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*In maintaining continuation of the life of his efforts, each service company was prosecuted to always give the best service that in accordance with the wish and the requirement for his customer. Through the quality of the service that as hoped the customers, then was expected to be formed by the consumer's satisfaction that was assets that were very valuable for the company/ the service provider.*

*On the basic of the analysis above, then must be carried out by the research to analyse the influence of the quality of the service towards the consumer's satisfaction in Tenno Ramen House. With the holding of this research, was expected to brable to be made the evaluation material for the management side café on the achievement of the service that was given to increase the consumer's satisfaction through the improvement on the handling of his service.*

*The writer spread the questionnaire for 50 respondents and held the direct interview by using the method non probability or the selection non random that take the form of purposive sampling ( the taking of the purposeful sample) was carried out by takingn the sample for the population was based on a centrain criterion. The writer use the Rank Spearman correlation. Was based the calculation that was carried out, then was gotten with alfa 0.05, that was proven that is gotten by the influence between the service variable and the variable of customer's satisfaction. Where if being seen from the determination coefficient (Kd) of 64.30%, whereas 35.70% were affected by other factors that were not researched. From test statistics, then was gotten by results t cunted bigger that t the table ( $9.229 > 1.864$ ) so as  $H_0$  was refused meaning that having the influence between the service and the consumer's satisfaction, this showed that is gotten by the influence between the service and the consumer's satisfaction, then the rise and the decline one of the two variables*

*The key word : the Quality of the Service, the Consumer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i></b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka	5
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	5
2.1.2 Bauran Pemasaran	6
2.1.3 Quality	8
2.1.4 Pengertian Jasa	13
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Lokasi Penelitian	33

<b>BAB III. OBJEK PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian	34
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	34
3.1.2 Produk	34
3.2 Pengumpulan Data	
3.2.1 Prosedur Pengumpulan Data	35
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.2.3 Populasi dan Sampel	36
3.2.4 Metode Pengambilan Sampel	40
3.2.5 Populasi dan Jumlah Sampel	40
3.2.6 Teknis Analisi Data	41
3.3. Metode Penelitian yang Digunakan	41
3.4 Operasional Variabel	42
3.5 Metode Pengumpulan Data	45
3.6 Metode Analisis Data	45
3.6.1 Metode yang Digunakan	46
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	50
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I	Tabel Mengenai Operasionalisasi Variabel	43
Tabel II	Tabel Mengenai Komposisi Responden dari Jenis Kelamin	50
Tabel III	Tabel Mengenai Usia Responden	51
Tabel IV	Tabel Mengenai Status Responden	52
Tabel V	Tabel Mengenai Pekerjaan Responden	52
Tabel VI	Tabel Mengenai Pendapatan Responden	53
Tabel VII	Tabel Mengenai Kriteria Jawaban dan skoring	54
Tabel VIII	Tabel Mengenai Fasilitas Fisik Restoran	55
Tabel IX	Tabel mengenai Penataan Tempat	55
Tabel X	Tabel Mengenai Kebersihan	56
Tabel XI	Tabel Mengenai Kerapihan Karyawan	57
Tabel XII	Tabel Mengenai Pelayanan	68
Tabel XIII	Tabel Mengenai Ketepatan Waktu penyajian	69
Tabel XIV	Tabel Mengenai Kemudahan Karyawan Untuk Dihubungi	60
Tabel XV	Tabel Mengenai Respon Karyawan	61
Tabel XVI	Tabel Mengenai Kecepatan dan Tanggapan Karyawan	61
Tabel XVII	Tabel Mengenai Kesopanan dan Keramahan Karyawan	62
Tabel XVIII	Tabel Mengenai Keterampilan Karyawan	63
Tabel XIX	Tabel Mengenai Ketelitian Karyawan	64
Tabel XX	Tabel Mengenai Keamanan lingkungan	
	Halaman	64
Tabel XXI	Tabel Mengenai Perhatian Karyawan	65
Tabel XXII	Tabel Mengenai Sikap Karyawan	66
Tabel XXIII	Tabel Mengenai Kriteria Jawaban dan Skoring	
	Penilaian Responden	67
Tabel XXIV	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen	
	Terhadap Fasilitas Fisik	67
Tabel XXV	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen	68

	Terhadap Penataan Tempat	
Tabel XXVI	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kerapihan Kebersihan Serta Kenyamanan	68
Tabel XXVII	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kerapihan dan Kebersihan	69
Tabel XXVIII	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Tenno Ramen House	70
Tabel XXIX	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan	71
Tabel XXX	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kemudahan Karyawan Untuk Dihubungi	72
Tabel XXXI	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Respon Karyawan Dalam Menghadapi Pelanggan	72
Tabel XXXII	Kepuasan Pelanggan Terhadap Kecepatan dan Tanggapan Karyawan Pada Saat Dibutuhkan	73
Tabel XXXIII	Tabel Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan	74
Tabel XXXIV	Kepuasan Konsumen Terhadap Keterampilan Karyawan Dalam Melayani Konsumen	74
Tabel XXXV	Kepuasan Konsumen Terhadap Ketelitian Karyawan Dalam Menerima Pesanan	75
Tabel XXXVI	Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Keamanan lingkungan	76
Tabel XXXVII	Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Perhatian Karyawan Akan Kebutuhan Pelanggan	76
Tabel XXXVIII	Kepuasan Konsumen Terhadap Sikap Karyawan Dalam Memberikan Informasi	77
Tabel XXXIX	Uji Validitas	78
Tabel XXXX	Perbandingan Korelasi Kualitas Pelayanan	

terhadap Kepuasan Konsumen	82
Tabel XXXXI Angka Kembar Variabel x	84
Tabel XXXXII Angka Kembar Variabel y	84
Tabel XXXXIII Hubungan Korelasi	86