

## ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel, yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap, (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*) terhadap kepuasan konsumen Hopeng Restaurant Bandung. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel terikat (kualitas pelayanan) terhadap variabel bebas (kepuasan konsumen) digunakan analisis regresi linear berganda dengan uji F dan uji t.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskripsi (*descriptive research*) yang secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hopeng Restaurant Bandung.

Sampel yang diambil sebesar 100 responden sedangkan pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan sampling aksidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Dari hasil regresi dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) yaitu variabel bukti fisik, variabel keandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan, dan variabel empati secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  menunjukkan angka 36,827 (signifikansi  $F=0,000$ ). Jadi  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $36,827 > 2,311$ ) atau  $Sig F < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya bahwa secara bersama-sama variabel Bukti Langsung ( $X_1$ ),

Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen, dan juga dapat diketahui bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dibuktikan dari besarnya nilai koefisien regresi variabel bebas yang mempunyai koefisien regresi paling besar (0,273) adalah variabel jaminan.

Hopeng Restaurant Bandung merupakan potret keberhasilan mahasiswa membangun bisnis di Yogyakarta maka sebaiknya Hopeng Restaurant Bandung lebih memperhatikan kualitas pelayanan karena kualitas dimulai dari kepuasan konsumen

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.2 Landasan Teori .....	6
2.3 Pemasaran Jasa.....	11
2.3.1 Pengertian Pemasaran Jasa .....	11
2.4 Kualitas .....	12
2.4.1 Pengertian Kualitas .....	12
2.4.2 Manfaat Kualitas .....	13
2.5 Pelayanan.....	13
2.6 Kualitas Pelayanan .....	14
2.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.6.2 Pendekatan Pelayanan berkualitas.....	15
2.6.3 Model Kualitas Pelayanan .....	16

2.6.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	18
2.6.5 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	18
2.6.6 Harapan/Ekspektasi Pelanggan .....	18
2.7 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.7.1 Pengertian Kepuasan.....	22
2.7.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
2.7.3 Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7.4 Manfaat Program Kepuasan Pelanggan .....	25
2.7.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	26
2.7.6 Objek Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	27
2.7.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	28
2.7.8 Skala Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	28
2.8 Restoran .....	29
2.8.1 Definisi Restoran .....	29
2.8.2 Tujuan Operasi Restoran .....	30
2.8.3 Jenis-Jenis Restoran.....	30
2.9 Kerangka Konsep .....	32
2.10 Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	34
3.4 Sumber Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Variabel-Variabel Penelitian.....	36
3.7 Pemberian Skala.....	38
3.8 Populasi dan Sampel .....	39
3.8.1 Populasi .....	39

3.8.2 Sampel.....	39
3.9 Teknik Analisis Data .....	40
3.9.1 Uji Validitas.....	40
3.9.2 Uji Reabilitas.....	41
3.9.3 Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda .....	41
3.9.3.1 Uji Linearitas .....	42
3.9.3.2 Uji Multikolinearitas.....	42
3.9.3.3 Uji Autokorelasi .....	42
3.9.3.4 Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.9.4 Regresi Berganda.....	43
3.9.4.1 Uji F (Uji Simultan) .....	44
3.9.4.2 Uji T (Uji Parsial) .....	45
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	46
4.1.2 Lokasi Perusahaan .....	47
4.1.3 Struktur Organisasi .....	47
4.1.4 Jumlah Tenaga Kerja.....	49
4.2 Gambaran Umum Identitas Responden.....	50
4.2.1 Usia.....	50
4.2.2 Jenis Kelamin .....	51
4.2.3 Pendidikan Terakhir .....	52
4.2.4 Pekerjaan .....	53
4.2.5 Penghasilan.....	53
4.3 Gambaran Variabel yang Diteliti .....	54
4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung .....	54
4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan.....	57
4.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap .....	60
4.3.4 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan .....	62
4.3.5 Distribusi Frekuensi Variabel Empati .....	63
4.3.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan .....	65
4.4 Uji Validitas .....	66
4.5 Uji Reliabilitas .....	67
4.6 Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda.....	68
4.6.1 Uji Linearitas.....	68
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	69
4.6.3 Uji Autokorelasi .....	69
4.6.4 Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.7 Uji Regresi Linier Berganda .....	71
4.8 Implikasi Kebijakan .....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran-saran .....	78

<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>80</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Pemasaran.....	7
Gambar 2.2 Model Kualitas Pelayanan.....	15
Gambar 2.3 Hierarki Ekspektasi Pelanggan.....	18
Gambar 2.5 Kerangka Konsep.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hopeng Restaurant Bandung .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan .....	20
Tabel 3.1 Variabel-variabel Penelitian .....	38
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	40
Tabel 3.3 Hasil Uji Linearitas.....	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Autokorelasi .....	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44
Tabel 3.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	45
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan Menurut Jabatan .....	54
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	56
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan .....	58
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung .....	59
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan.....	62
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap.....	64
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan.....	66
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Empati .....	68
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen .....	70