

ABSTRACT

The company operates to yield a product that can be enjoyed by consumer. The product yielded by the company can be in the form of product that is shaped and unshaped or called as a service product. In maintaining its business survival, any service company is claimed to constantly give a best service according to the want and need of its customers.

Through service quality according to the customers' hope, it is expected to be established in consumers satisfaction being a high valuable asset for company/service provider. Based on the description above, so it is necessarily conducted a research to analyze the effects of service quality on consumers satisfaction in Café Rame-Rame.

By doing this research, it is expected that it can become an evaluation material for management party of café for the service performance provided to improve consumers satisfaction through the improvement of its service handling. The author distributed questionnaires for 90 respondents and direct interviews to management party of Café Rame-Rame.

The distribution of questionnaires has been carried out by taking the sample from population based on a certain criteria. The author used a correlation test *Rank Spearman* with SPSS program and the result is 0.888. This indicates that the effect of service and consumers satisfaction is very strong, so if variable X is increased, then variable Y will be increased also, and vice versa.

Key words: Service Quality, consumers Satisfaction.

ABSTRAK

Perusahaan beroperasi untuk menghasilkan produk yang dapat dinikmati oleh konsumen. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat berupa produk yang berwujud maupun produk yang tidak berwujud atau disebut produk jasa. Dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, setiap perusahaan jasa dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Melalui kualitas pelayanan yang sesuai 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 Café Rame-Rame.

Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak manajemen cafe atas kinerja pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui perbaikan atas penanganan pelayanannya. Penulis menyebarkan kuesioner bagi 90 responden dan mengadakan wawancara langsung dengan pihak manajemen Cafe Rame-Rame.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Penulis menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* dengan program SPSS dan terdapat hasilnya yaitu sebesar 0.888. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara pelayanan dan kepuasan konsumen sangat kuat, maka jika variabel X dinaikkan maka variabel Y akan ikut naik juga, demikian pula sebaliknya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Pemasaran	6
2.2 Pengertian Manajemen Pemasar.....	8
2.3 Pengertian Bauran Pemasaran	9
2.4 Produk	14

2.4.1	Pengertian Produk.....	14
2.4.2	Tingkatan Produk.....	15
2.4.3	Kalsifikasi Produk.....	17
2.5	Jasa.....	18
2.5.1	Pengertian Jasa.....	19
2.5.2	Kategori Jasa.....	20
2.5.3	Karakteristik Jasa.....	22
2.5.4	Pemasaran Jasa.....	23
2.6	Kualitas Jasa.....	25
2.7	Klasifikasi Jasa.....	28
2.8	Kesenjangan Dalam Penyampaian Jasa.....	31
2.9	Masalah - Masalah Dalam Bisnis Jasa.....	36
2.10	Kepuasan Pelanggan.....	37
2.10.1	Pentingnya Kepuasan Konsumen.....	38
2.10.2	Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	40
2.11	Loyalitas.....	41
2.11.1	Cara Menjaga Loyalitas	43
2.12	Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan.....	45
2.13	Kerangka Pemikiran.....	47
2.14	Hipotesa Penelitian.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	50
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	50
3.1.2	Produk.....	51
3.1.3	Struktur Organisasi.....	51
3.2	Jenis Penelitian.....	53
3.2.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	54
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.3	Metoda Pengambilan Sampel.....	56
3.2.4	Populasi dan Jumlah Sampel.....	56
3.2.5	Teknik dan Analisis Data.....	57
	3.2.5.1 Analisis Korelasi.....	58
	3.2.5.2 Prosedur SPSS.....	59
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	61
3.4	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	64
3.4.1	Uji Validitas.....	64
3.4.2	Uji Reliabilitas	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.3	Analisis Profil Responden.....	66
4.1.1	Kualitas Jasa Yang Diberikan.....	70
4.1.2	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	82
4.2	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	94

4.2.1 Uji Validitas Dan Reabilitas	95
4.2.2 Uji Korelasi dan Determinasi	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Bobot	Penilaian	Berdasarkan	Skala
Likert.....				58
Tabel 3.2	Batas-Batas Nilai Korelasi			60
Tabel 3.3	Oprasionalisasi Variabel			62
Tabel 4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....			66
Tabel 4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Usia			67
Tabel 4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan			67
Tabel 4.4	Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah penghasilan			68
Tabel 4.5	Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....			68
Tabel 4.6	Komposisi Responden Berdasarkan Dari Mana Mengetahui Cafe			69
Tabel 4.7	Komposisi Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Cafe			69
Tabel 4.8	Penilaian Responden Mengenai Fasilitas Fisik Cafe.....			70
Tabel 4.9	Penilaian Responden Mengenai Tata Ruang Cafe.....			71
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Kerapihan Dan Kebersihan Serta Kenyamanan			71
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Kerapihan Dan Kebersihan Karyawan.....			72
Tabel 4.12	Penilaian Responden Mengenai Lokasi Cafe.....			72
Tabel 4.13	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Cafe.....			73
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan....			74
Tabel 4.15	Penilaian Responden Mengenai Kemudahan Karyawan Untuk Dihubungi.....			74
Tabel 4.16	Penilaian Responden Mengenai Kesesuaian Layanan Dengan Standar Cafe.....			75
Tabel 4.17	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kemampuan Pegawai.			75
Tabel 4.18	Penilaian Responden Terhadap Respon Karyawan Dalam Menanggapi Perubahan Pesanan.....			76

Tabel 4.19	Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Karyawan Dalam Memberikan Pesanan.....	76
Tabel 4.20	Penilaian Responden Terhadap keterampilan Karyawan.....	77
Tabel 4.21	Penilaian Responden Terhadap Respon Karyawan Dalam Mananggapi Keluhan.....	78
Tabel 4.22	Penilaian Responden Terhadap Kesopanan Dan Keramahan Karyawan.....	78
Tabel 4.23	Penilaian Responden Terhadap Keamanan Kendaraan Saat Parkir.....	79
Tabel 4.24	Penilaian Responden Terhadap Ketelitian Saat Menerima Pesanan.....	80
Tabel 4.25	Penilaian Responden Terhadap Potongan Harga.....	80
Tabel 4.26	Penilaian RespondenT sikap Karyawan Dalam Memberikan Informasi.....	81
Tabel 4.27	Penilaian Responden Terhadap Perhatian Karyawan Dalam Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	81
Tabel 4.28	Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Fisik Cafe.....	82
Tabel 4.29	Kepuasan Konsumen Terhadap Tata Ruang Cafe.....	83
Tabel 4.30	Kepuasan Konsumen Terhadap Kerapihan , Kebersihan Dan Kenyamanan Cafe.....	83
Tabel 4.31	Kepuasan Konsumen Terhadap Kerapihan Dan Kebersihan Ppegawai.....	84
Tabel 4.32	Kepuasan Konsumen Terhadap Lokasi Cafe.....	84
Tabel 4.33	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Cafe.....	85
Tabel 4.34	Kepuasan Konsumen Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan.....	86
Tabel 4.35	Kepuasan Konsumen Terhadap Kemudahan Karyawan Untuk Dihubungi.....	86
Tabel 4.36	Kepuasan Konsumen Terhadap Kesesuaian Layanan Dengan Standar Cafe.....	87
Tabel 4.37	Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Kemampuan Karyawan.....	87

Tabel 4.38	Kepuasan Konsumen Terhadap Respon Karyawan Dalam Menanggapi Perubahan Pesanan.....	88
Tabel 4.39	Kepuasan Konsumen Terhadap Kecepatan Karyawan Dalam Memberikan Pesanan.....	89
Tabel 4.40	Kepuasan Konsumen Terhadap Keterampilan Karyawan.....	89
Tabel 4.41	Kepuasan Konsumen Terhadap Respon Karyawan Dalam Menghadapi Keluhan.....	90
Tabel 4.42	Kepuasan Konsumen Terhadap Kesopanan Dan Keramahan Karyawan.....	90
Tabel 4.43	Kepuasan Konsumen Terhadap Keamanan Kendaraan Saat Parkir.....	91
Tabel 4.44	Kepuasan Konsumen Terhadap Ketelitian Dalam Menerima Pesanan.....	92
Tabel 4.45	Kepuasan Konsumen Terhadap Potongan Harga.....	92
Tabel 4.46	Kepuasan Konsumen Terhadap Sikap Karyawan Dalam Memberikan Informasi.....	93
Tabel 4.47	Kepuasan Konsumen Terhadap Perhatian Karyawan Dalam Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	93
Tabel 4.48	Hasil Uji Validitas Untuk Kualitas Pelayanan.....	96
Tabel 4.49	Hasil Uji Validitas Untuk Kepuasan Pelanggan.....	97
Tabel 4.50	Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Tabel 4.51	Correlations.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Unsur – Unsur Bauran Pemasaran.....	12
Gambar 2.2	The Service Marketing.....	24
Gambar 2.3	Service Quality Model.....	35
Gambar 3.1	Bagan Struktur Organisasi Cafe Rame – Rame.....	52