

ABSTRAK

Dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, setiap perusahaan jasa dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik. Melalui kualitas pelayanan maka diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen yang merupakan asset yang bagi perusahaan.

Atas dasar uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisa peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Phoenix di Bandung. Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak restoran atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Penulis menyebarkan kuesioner bagi 100 responden dan mengadakan wawancara langsung dengan pihak Restoran Phoenix dan tehnik penentuan sampel menggunakan metode *non probability* atau pemilihan nonrandom yang berupa *purposive sampling* dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Penulis menggunakan uji korelasi *Rank Peaarson* dengan program SPSS 12.0. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, maka didapat R sebesar 0,859 dengan α sebesar 0,00, yang terbukti bahwa terdapat pengaruh antara variabel pelayanan dan variabel kepuasan konsumen. Dimana jika dilihat dari koefisien determinasi (K_d) sebesar 73,8% sedangkan sisanya 26,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dari statistik uji, maka didapat hasil α sebesar 0,000 dan setelah dibandingkan dengan kriteria 0,05 sehingga H_0 ditolak artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	4
 BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran	5
2.1.1. Pengertian Pemasaran	5
2.1.2. Konsep Inti Pemasaran	9
2.2. Pengertian Bauran Pemasaran	10
2.3. Produk	16
2.3.1. Pengertian Produk	16
2.3.2. Tingkatan Produk	17
2.3.3. Klasifikasi Produk	18
2.4. Jasa	20
2.4.1. Pengertian Jasa	20
2.4.2. Kategori Jasa	22

2.4.3. Karakteristik Jasa	24
2.4.4. Klasifikasi Penawaran Jasa	26
2.4.5. Tipe Pemasaran Jasa	28
2.4.6. Kualitas Jasa	29
2.4.7. Kesenjangan Dalam Penyampaian Jasa	31
2.4.8. Masalah-Masalah Dalam Bisnis Jasa	36
2.5. Kualitas Pelayanan	37
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	37
2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	40
2.5.3. Indikator Kualitas Pelayanan	43
2.5.4. Kesempurnaan Kualitas Pelayanan	44
2.6. Harapan dan Kepuasan Konsumen	46
2.6.1. Harapan Konsumen.....	46
2.6.2. Kepuasan Konsumen	50
2.6.3. Metode Mengukur Kepuasan Konsumen.....	52
2.6.4. Indikator Kepuasan Konsumen	54
2.7. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	55
2.8. Kerangka Pemikiran.....	57
2.9. Pengembangan Hipotesis.....	59

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	60
3.1.1. Sejarah Singkat Restoran Phoenix	60
3.1.2. Produk	61
3.1.3. Struktur Organisasi	61
3.2. Jenis Penelitian	64
3.2.1. Prosedur Pengumpulan Data	64
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	65
3.2.3. Metoda Pengumpulan Sampel	65
3.2.4. Populasi dan Jumlah Sampel	66
3.2.5. Teknik Analisis Data	67
3.2.5.1. Prosedur SPSS.....	68

3.3. Operasional Variabel	70
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	74
3.4.1. Uji Validitas	74
3.4.2. Uji Reliabilitas	75
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisis Profil Responden.....	76
4.2. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	98
 BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	107
5.2. Saran.....	108
 DAFTAR PUSTAKA.....	 109
LAMPIRAN.....	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	7
Gambar 2.2 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran.....	14
Gambar 2.3 Karakteristi Jasa.....	24
Gambar 2.4 Segitiga Jasa.....	28
Gambar 2.5 <i>Service-Quality Model</i>	36
Gambar 2.6 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Konsumen...	47
Gambar 2.7 Pengaruh Harapan Terhadap Konsumen.....	50
Gambar 2.8 Konsep Kepuasan Konsumen.....	52
Gambar 2.9 Indikator Kepuasan Konsumen.....	55
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Restoran Phoenix.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 2.2 Sasaran dan Manfaat <i>Service Excellence</i>	45
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	67
Tabel 3.2 Batas-Batas Nilai Korelasi Menurut Champion.....	69
Tabel 3.3 Oprasionalisasi Variabel.....	70
Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan.....	77
Tabel 4.5 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	78
Tabel 4.6 Komposisi Responden Berdasarkan Rekomendasi.....	78
Tabel 4.7 Komposisi Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Dalam Waktu Satu Tahun.....	79
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Rasa Masakan.....	80
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Kesegaran Makanan, Buah- Buahan dan Lauk-Pauk.....	80
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Macam dari Variasi Makanan.....	81
Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Fisik.....	81
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Tata Ruang.....	82
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Kerapihan dan Kebersihan Serta Kenyamanan Restoran.....	82
Tabel 4.14 Penilaian Terhadap Kerapihan dan Kebersihan Karyawan.....	83
Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Lokasi	83
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Karyawan Untuk Dihubungi.....	84
Tabel 4.17 Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan.....	84

Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap Respon Karyawan dalam Menanggapi Perubahan Pesanan.....	85
Tabel 4.19 Penilaian Responden Terhadap Respon Karyawan dalam Menanggapi Keluhan.....	85
Tabel 4.20 Penilaian Responden Terhadap Keterampilan Karyawan...	86
Tabel 4.21 Penilaian Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan.....	86
Tabel 4.22 Penilaian Responden Terhadap Keamanan Kendaraan dan Fasilitas Tempat Parkir.....	87
Tabel 4.23 Penilaian Responden Terhadap Ketelitian Saat Menerima Pesanan.....	87
Tabel 4.24 Penilaian Responden Terhadap Sikap Karyawan Dalam Memberikan Informasi.....	88
Tabel 4.25 Penilaian Responden Terhadap Perhatian Karyawan Dalam Memahami Kebutuhan Konsumen.....	88
Tabel 4.26 Kepuasan Konsumen Terhadap Rasa Masakan.....	89
Tabel 4.27 Kepuasan Konsumen Terhadap Terhadap Kesegaran Makanan, Buah-Buahan dan Lauk-Pauk.....	89
Tabel 4.28 Kepuasan Konsumen Terhadap Macam dari Variasi Makanan.....	90
Tabel 4.29 Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Fisik.....	90
Tabel 4.30 Kepuasan Konsumen Terhadap Tata Ruang.....	91
Tabel 4.31 Kepuasan Konsumen Terhadap Kerapihan dan Kebersihan Serta Kenyamanan Restoran.....	91
Tabel 4.32 Kepuasan Konsumen Terhadap Kerapihan dan Kebersihan Karyawan.....	92
Tabel 4.33 Kepuasan Konsumen Terhadap Lokasi.....	92
Tabel 4.34 Kepuasan Konsumen Terhadap Kemudahan Karyawan Untuk Dihubungi.....	93
Tabel 4.35 Kepuasan Konsumen Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan.....	93
Tabel 4.36 Kepuasan Konsumen Terhadap Respon Karyawan dalam	

Menanggapi Perubahan Pesanan.....	94
Tabel 4.37 Kepuasan Konsumen Terhadap Respon Karyawan dalam Menanggapi Keluhan.....	94
Tabel 4.38 Kepuasan Konsumen Terhadap Keterampilan Karyawan...	95
Tabel 4.39 Kepuasan Konsumen Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan.....	95
Tabel 4.40 Kepuasan Konsumen Terhadap Terhadap Keamanan Kendaraan dan Fasilitas Tempat Parkir.....	96
Tabel 4.41 Kepuasan Konsumen Terhadap Ketelitian Saat Menerima Pesanan.....	96
Tabel 4.42 Kepuasan Konsumen Terhadap Sikap Karyawan Dalam Memberikan Informasi.....	97
Tabel 4.43 Kepuasan Konsumen Terhadap Perhatian Karyawan Dalam Memahami Kebutuhan Konsumen.....	97
Tabel 4.44 Hasil Uji Validitas Untuk Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel 4.45 Hasil Uji Validitas Untuk Kepuasan Konsumen.....	101
Tabel 4.46 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	102
Tabel 4.47 Hasil Pengujian Korelasi <i>Pearson</i>	103
Tabel 4.48 Hasil Pengujian <i>ANOVA</i>	104
Tabel 4.49 Hasil Pengujian Signifikan.....	104
Tabel 4.50 Hasil Pengujian <i>R Square</i>	105

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner.....	110
Lampiran B Data Variabel Penelitian.....	114
Lampiran C <i>Output</i> Validitas dan Reliabilitas.....	115
Lampiran D <i>Output Regression</i>	121
Lampiran E Foto.....	123