

## ABSTRAK

Dengan semakin tingginya persaingan yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan yang berdiri, maka setiap perusahaan harus mampu memilih strategi yang tepat untuk diterapkan di dalam perusahaannya agar dapat memenangkan persaingan dan dapat tetap bertahan dalam situasi yang tidak menentu seperti sekarang ini. Perlu ada usaha-usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ada agar dapat bertahan dan dapat menguasai pangsa pasar yang ada. Selain kualitas produk yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, kualitas pelayanan juga merupakan salah satu hal yang paling penting dan harus ditingkatkan oleh perusahaan agar dapat menarik dan memuaskan keinginan konsumen.

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peranan kualitas pelayanan yang diberikan EVERGREEN Cafe n Resto dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yang hasilnya akan diuraikan secara deskriptif analisis. Metode ini digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara variabel bebas dan tidak bebas. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sedangkan yang menjadi variabel tidak bebas adalah kepuasan konsumen.

Dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang konsumen yang datang ke EVERGREEN Cafe n Resto, maka didapat data hasil kuesioner mengenai kualitas pelayanan yang diberikan EVERGREEN Cafe n Resto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh EVERGREEN Cafe n Resto dengan kepuasan konsumen.

Dari hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh para konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan EVERGREEN Cafe n Resto secara umum sudah cukup baik. Meskipun demikian manajemen EVERGREEN harus terus memperhatikan perkembangan pasar, dan memperhatikan saran dan keluhan dari konsumennya agar dapat terus bersaing dengan yang lainnya.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR HALAMAN DEPAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	4
1.5 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis.....	5
1.6 Metode Penelitian .....	6
1.7 Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.2 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	13
2.3 Pengertian Jasa, Kualitas Jasa, dan Strategi Pemasaran Jasa .....	18

2.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	23
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6	Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	26
2.7	Strategi Kepuasan Pelanggan .....	29
2.8	Prinsip Membangun Hubungan Baik dengan Pelanggan .....	31
2.9	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	35
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Objek Penelitian .....	37
3.2	Metode Penelitian .....	37
3.2.1	Metode Yang Digunakan .....	37
3.2.2	Operasional Variabel.....	37
3.2.3	Metode Penarikan Sampel.....	40
3.2.4	Prosedur Pengumpulan Data .....	41
3.2.5	Metode Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>46</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.2	Pembahasan .....	47
4.2.1	Tujuan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan EVERGREEN Cafe n Resto .....	47
4.3	Analisis Profil Responden EVERGREEN Cafe n Resto.....	48
4.3.1	Jenis Kelamin Responden E.....	48
4.3.2	Usia Responden EVERGREEN Cafe n Resto .....	49

4.3.3	Status Perkawinan Responden EVERGREEN Cafe n Resto ....	49
4.3.4	Pendidikan Terakhir Responden EVERGREEN Cafe n Resto .	50
4.3.5	Jenis Pekerjaan Responden EVERGREEN Cafe n Resto.....	51
4.3.6	Lamanya Berlangganan Responden EVERGREEN Cafe n Resto .....	51
4.3.7	Tempat tinggal (wilayah) Responden EVERGREEN Cafe n Resto .....	52
4.3.8	Intensitas Kedatangan per Bulan Responden EVERGREEN Cafe n Resto.....	53
4.4	Analisis dan Pembahasan Setiap factor / Atribut .....	54
4.4.1	Analisis Keandalan Pelayanan .....	54
4.4.2	Analisis Keresponsifan Pelayanan .....	58
4.4.3	Analisis Keyakinan .....	60
4.4.4	Analisi Empati.....	65
4.4.5	Analisi Berwujud.....	68
4.4.6	Diagram Kartesius.....	72
4.5	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen EVERGREEN Cafe n Resto.....	78
4.5.1	Koefisien Korelasi Rank Spearman .....	79
4.5.1.1	Analisis Angka Kembar.....	85
4.5.1.2	Analisis Angka Kembar.....	85
4.5.2	Analisis Statistik Uji.....	87
4.5.3	Analisis Koefisien Korelasi.....	88

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I	Operasionalisasi Variabel .....	38
Tabel II	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel III	Komposisi Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel IV	Komposisi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	50
Tabel V	Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
Tabel VI	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
Tabel VII	Komposisi Responden Berdasarkan Lamanya Berlangganan...51	
Tabel VIII	Komposisi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal (wilayah)52	
Tabel IX	Komposisi Responden Berdasarkan Intensitas Kedatangan per Bulan.....	53
Tabel X	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Prosedur Penerimaan Pelanggan Yang Cepat dan Tepat .....	54
Tabel XI	Penilaian Responden Terhadap Prosedur Penerimaan Pelanggan Yang Cepat dan Tepat.....	54
Tabel XII	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang cepat dan tepat.....	55
Tabel XIII	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang cepat dan tepat .....	55
Tabel XIV	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Jadwal pelayanan EVERGREEN dijalankan dengan tepat.....	56
Tabel XV	Penilaian Responden Terhadap Jadwal pelayanan EVERGREEN dijalankan dengan tepat .....	56

Tabel XVI	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.....	57
Tabel XII	Penilaian Responden Terhadap Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.....	57
Tabel XVIII	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan chef dan pelayan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pelanggan .....	58
Tabel XIX	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan chef dan pelayan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pelanggan .....	58
Tabel XX	Tingkat Kepentingan Responden terhadap chef memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.....	59
Tabel XXI	Penilaian Responden Terhadap pelayanan memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti .....	59
Tabel XXII	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Tindakan cepat pada saat pelanggan membutuhkan.....	60
Tabel XXIII	Penilaian Responden Terhadap Tindakan cepat pada saat pelanggan membutuhkan .....	60
Tabel XXIV	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pengetahuan dan kemampuan chef dalam memasak.....	61
Tabel XXV	Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan dan kemampuan chef dalam memasak.....	61
Tabel XXVI	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Keterampilan chef dalam bekerja .....	62
Tabel XXVII	Penilaian Responden Terhadap Keterampilan chef dalam	

	bekerja.....	62
Tabel XXVIII	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang sopan dan ramah.....	63
Tabel XXIX	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang sopan dan ramah.....	63
Tabel XXX	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan .....	64
Tabel XXXI	Penilaian Responden Terhadap Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan .....	64
Tabel XXXII	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan.....	65
Tabel XXXIII	Penilaian Responden Terhadap Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan .....	65
Tabel XXXIV	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Perhatian terhadap keluhan pelanggan dan keluarganya .....	66
Tabel XXXV	Penilaian Responden Terhadap Perhatian terhadap keluhan pelanggan dan keluarganya.....	66
Tabel XXXVI	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status social dan lain-lain	67
Tabel XXXVII	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status social dan lain-lain .....	67
Tabel XXXVIII	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan.....	68



Tabel XXXIX	Penilaian Responden Terhadap Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan .....	68
Tabel XL	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Penataan eksterior dan interior ruangan .....	69
Tabel XLI	Penilaian Responden Terhadap Penataan eksterior dan interior Ruang.....	69
Tabel XLII	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai .....	70
Tabel XLIII	Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.....	70
Tabel XLIV	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kerapian dan kebersihan penampilan pelayan .....	71
Tabel XLV	Penilaian Responden Terhadap Kerapian dan kebersihan penampilan chef.....	71
Tabel XLVI	Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan EVERGREEN Cafe n Resto .....	73
Tabel XLVII	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .	80
Tabel XLVIII	Perhitungan Jumlah Angka Kembar Variabel X dan Variabel Y .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Hirarki Tanggapan .....	12
Gambar 2.2 Empat P dalam Bauran Pemasaran.....	15
Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan EVERGREEN Cafe n Resto.....	75