

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 oleh Rumah Makan 109 Sukabumi 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 50 orang konsumen yang datang ke Rumah Makan 109 Sukabumi, maka didapat data hasil kuesioner mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan 109 Sukabumi. Untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen maka dilakukan uji Rank Spearman.

Hasil penelitian dengan analisis koefisien korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cenderung kuat dan searah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan 109 Sukabumi dengan kepuasan konsumen.

Dari hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh para konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan 109 Sukabumi secara umum sudah cukup baik. Meskipun demikian Rumah Makan 109 harus terus memperhatikan perkembangan pasar, dan memperhatikan saran dan keluhan dari konsumennya agar dapat terus bersaing dengan rumah makan yang lainnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR PUSTAKA.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
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.....	7
1.7. Waktu dan Lokasi Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.2. Bauran Pemasaran.....	12
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.....	36
BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian.....	38
3.2. Metodologi Penelitian	
3.2.1 Metode yang digunakan.....	38

3.2.2 Operasional Variabel.....	39
3.2.3 Metode Penarikan Sampel.....	42
3.2.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	43
3.2.5 Metode Analisis Data.....	44

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	48
4.1.2. Kegiatan Usaha.....	49
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Jabatan.....	51
4.1.4. Kegiatan Usaha Rumah Makan 109.....	53
4.2. Profil Responden.....	54
4.3. Analisis Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Makan 109 Sukabumi.....	59
4.4. Analisis Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan yang Diberikan Rumah Makan 109 Sukabumi.....	71
4.5. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan 109 Sukabumi.....	83
4.5.1. Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	84
4.5.1.1. Analisis Angka Kembar.....	86
4.5.1.2. Analisis Angka Kembar.....	87
4.5.2. Analisis Statistik Uji.....	88
4.5.3. Analisis Koefisien Korelasi.....	90

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel
Tabel 4.1	Daftar Menu Makanan
Tabel 4.2	Daftar Menu Minuman
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan
Tabel 4.8	Jawaban Responden terhadap Pelayanan yang Cepat, Tepat dan Terpercaya
Tabel 4.9	Pengetahuan & Kecakapan Karyawan dalam Membantu Konsumen
Tabel 4.10	Kesiapan Karyawan dalam Melayani Konsumen
Tabel 4.11	Jawaban Responden terhadap Keamanan Tempat Parkir
Tabel 4.12	Jawaban Responden terhadap Perhatian Khusus Pada Setiap Konsumen
Tabel 4.13	Kecepatan karyawan dalam menghadapi Keluhan dan Saran
Tabel 4.14	Pelayanan yang Sopan dan Ramah
Tabel 4.15	Jawaban Responden terhadap Kelengkapan Berbagai Fasilitas dan Pelayanan
Tabel 4.16	Jawaban Responden terhadap Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruangan
Tabel 4.17	Jawaban Responden terhadap Penataan eksterior dan Interior Ruangan
Tabel 4.18	Jawaban Responden terhadap Kerapihan dan Kesopanan Penampilan Karyawan
Tabel 4.19	Analisis Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Makan 109 Sukabumi
Tabel 4.20	Jawaban Responden terhadap Pelayanan yang Cepat, Tepat dan Terpercaya

- Tabel 4.21 Pengetahuan & Kecakapan Karyawan dalam Membantu Konsumen
- Tabel 4.22 Kesiapan Karyawan dalam Melayani Konsumen
- Tabel 4.23 Jawaban Responden terhadap Keamanan Tempat Parkir
- Tabel 4.24 Jawaban Responden terhadap Perhatian Khusus Pada Setiap Konsumen
- Tabel 4.25 Kecepatan karyawan dalam menghadapi Keluhan dan Saran
- Tabel 4.26 Pelayanan yang Sopan dan Ramah
- Tabel 4.27 Jawaban Responden terhadap Kelengkapan Berbagai Fasilitas dan Pelayanan
- Tabel 4.28 Jawaban Responden terhadap Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruangan
- Tabel 4.29 Jawaban Responden terhadap Penataan eksterior dan Interior Ruangan
- Tabel 4.30 Jawaban Responden terhadap Kerapihan dan Kesopanan Penampilan Karyawan
- Tabel 4.31 Analisis Kepuasan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Makan 109 Sukabumi
- Tabel 4.32 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen
- Tabel 4.33 Perhitungan Jumlah Angka Kembar Variabel X dan Y

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Hirarki Tanggapan

Gambar 2.2 Bauran Pemasaran

Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi Rumah Makan 109 Sukabumi