

ABSTRAKSI

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 Sea Food 707 Sumedang 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 Sea Food 707 Sumedang, maka didapat data hasil kuesioner mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sea Food 707 Sumedang. Untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen maka dilakukan uji Rank Spearman.

Hasil perhitungan tersebut dapat diketahui r_s sebesar 0.5596 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cenderung kuat dan searah. Selain melakukan perhitungan korelasi, penulis juga melakukan pengujian hipotesa, perlu terlebih dahulu menghitung t hitung dengan rumus statistik, lalu hasil t hitung dibandingkan dengan hasil t tabel. Hasil yang diperoleh adalah t hitung $>$ t tabel ($4.6784 > 1.6772$), artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti ada hubungan antara variabel x (kualitas pelayanan) dengan variabel y (kepuasan pelanggan). Dan dari hasil perhitungan koefisien determinasi, didapat $K_d = 31.31\%$ artinya persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 31.31% dan sisanya 68.69% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak dapat diteliti.

Dari hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh para konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sea Food 707 Sumedang secara umum sudah cukup baik. Meskipun demikian Rumah Makan Sea Food 707 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	viii
DAFTAR GAMBAR	x
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. Hipotesis Penelitian	9
1.7. Sistematika Penelitian	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pemasaran	11
2.2. Bauran Pemasaran	13
2.3. Pengertian jasa, kualitas jasa, dan strategi pemasaran jasa	16
2.4. Dimensi kualitas jasa	21
2.5. Kepuasan Pelanggan	23
2.6. Mengukur kepuasan pelanggan	24
2.6.1 Service Quality Gap	27
2.7. Strategi kepuasan pelanggan	29
2.8. Prinsip membangun hubungan baik dengan pelanggan	30
2.9. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen	35

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	37
3.2. Metodologi Penelitian	
3.2.1 Metode yang digunakan	37
3.2.2 Operasional Variabel	38
3.2.3 Metode Penarikan Sampel	41
3.2.4 Prosedur Pengumpulan Data	42
3.2.5 Metode Analisis Data	43

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 Sea Food 707 Sumedang	54
4.2. Profil Responden	55
4.3. Analisis Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Makan Sea Food 707 Sumedang	58
4.4. Analisis Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan yang Diberikan Rumah Makan Sea Food 707 Sumedang	67
4.5. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sea Food 707 Sumedang	67
4.5.1. Koefisien Korelasi Rank Spearman	79
4.5.1.1. Analisis Angka Kembar	81
4.5.1.2. Analisis Angka Kembar	81
4.5.2. Analisis Statistik Uji	83
4.5.3. Analisis Koefisien Korelasi	84

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 4.1	Daftar Menu Makanan	49
Tabel 4.2	Daftar Menu Minuman	51
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	58
Tabel 4.8	Jawaban Responden terhadap Pelayanan yang Cepat, Tepat dan Terpercaya	59
Tabel 4.9	Pengetahuan & Kecakapan Karyawan dalam Membantu Konsumen	59
Tabel 4.10	Kesiapan Karyawan dalam Melayani Konsumen	60
Tabel 4.11	Jawaban Responden terhadap Keamanan Tempat Parkir	61
Tabel 4.12	Jawaban Responden terhadap Perhatian Khusus Pada Setiap Konsumen	62
Tabel 4.13	Kecepatan karyawan dalam menghadapi Keluhan dan Saran	62
Tabel 4.14	Pelayanan yang Sopan dan Ramah	63
Tabel 4.15	Jawaban Responden terhadap Kelengkapan Berbagai Fasilitas dan Peralatan	64
Tabel 4.16	Jawaban Responden terhadap Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruangan	65
Tabel 4.17	Jawaban Responden terhadap Penataan eksterior dan Interior Ruangan	65
Tabel 4.18	Jawaban Responden terhadap Kerapihan dan Kesopanan Penampilan Karyawan	66

Tabel 4.19	Analisis Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Makan Sea Food 707 Sumedang	67
Tabel 4.20	Jawaban Responden terhadap Pelayanan yang Cepat, Tepat dan Terpercaya	68
Tabel 4.21	Pengetahuan & Kecakapan Karyawan dalam Membantu Konsumen	69
Tabel 4.22	Kesiapan Karyawan dalam Melayani Konsumen	70
Tabel 4.23	Jawaban Responden terhadap Keamanan Tempat Parkir	70
Tabel 4.24	Jawaban Responden terhadap Perhatian Khusus Pada Setiap Konsumen	71
Tabel 4.25	Kecepatan karyawan dalam menghadapi Keluhan dan Saran	72
Tabel 4.26	Pelayanan yang Sopan dan Ramah	73
Tabel 4.27	Jawaban Responden terhadap Kelengkapan Berbagai Fasilitas dan Pelayanan	74
Tabel 4.28	Jawaban Responden terhadap Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruang	74
Tabel 4.29	Jawaban Responden terhadap Penataan eksterior dan Interior Ruang	75
Tabel 4.30	Jawaban Responden terhadap Kerapihan dan Kesopanan Penampilan Karyawan	76
Tabel 4.31	Analisis Kepuasan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Makan Sea Food 707 Sumedang	77
Tabel 4.32	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	79
Tabel 4.33	Perhitungan Jumlah Angka Kembar Variabel X dan Y	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran	8
Gambar 4.3	Bagan Struktur Organisasi Rumah Makan Sea Food 707 Sumedang	51