

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 |