

ABSTRAK

Pada saat ini , dimana era globalisasi telah dimulai , dunia usaha menjadi sangat ketat dan penuh dengan persaingan . Pihak perusahaan harus mempunyai strategi pemasaran yang bisa memuaskan keinginan konsumen , agar dapat bertahan dalam iklim persaingan yang sangat ketat .

Usaha di bidang rumah makan merupakan salah satu jenis usaha yang banyak sekali pesaingnya . Setiap rumah makan berusaha memberikan yang terbaik bagi konsumennya , yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya , sehingga konsumen tersebut akan menjadi konsumen yang setia .

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Makan “ X ” kepada konsumennya , mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan “ X “ , dan untuk mengetahui berapa besar hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen , yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap penjualan Rumah Makan “ X “ .

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan survei , dimana bertujuan untuk memperoleh informasi dari sebagian responden . Informasi dikumpulkan melalui kuesioner , yang menggunakan sampel sebanyak 50 orang yang dianggap mewakili populasi yang datang ke Rumah Makan “ X “ . Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis , dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder . Teknik pengumpulan data melalui wawancara , kuesioner , dan kepustakaan . Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan alat uji statistik koefisien korelasi Rank Spearman .

Dari hasil perhitungan , didapat r_s sebesar 0,9046 yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat menuju sempurna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen , yang berarti jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat , begitu pula sebaliknya . Sedangkan berdasar uji signifikan , didapat nilai t hitung sebesar 14,71048643 dan nilai t tabel sebesar 1,6772 (tingkat signifikan 5 %) . Berdasarkan hasil perhitungan tersebut , dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Makan “ X “ dengan kepuasan konsumen .

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	xi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Kerangka Pemikiran	5
1.6 Lokasi Penelitian.....	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Produk	9
2.1.1 Tingkatan Produk.....	11
2.1.2 Klasifikasi Produk.....	12
2.2 Pengertian , Klasifikasi , Karakteristik Jasa.....	13
2.2.1 Pengertian Jasa	13
2.2.2 Klasifikasi Jasa.....	14
2.2.3 Karakteristik Jasa.....	19

2.2.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	21
2.3	Marketing Mix.....	25
2.3.1	Pengertian Marketing Mix.....	25
2.3.2	Marketung Mix Jasa.....	27
2.4	Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan.....	30
2.4.1	Pengertian Kualitas.....	30
2.4.2	Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan.....	33
2.4.3	Strategi Pemasaran Bagi Perusahaan Jasa.....	35
2.5	Pengertian , Ruang lingkup , dan Strategi Kepuasan Konsumen.....	39
2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	39
2.5.2	Ruang lingkup Kepuasan Konsumen.....	41
2.5.3	Strategi Kepuasan Konsumen.....	43
2.6	Kepuasan Konsumen Dengan Pelayanan.....	45
2.6.1	Kepuasan Yang Dikehendaki Konsumen Pada Umumnya.....	45
2.6.2	Kepuasan Yang Diberikan Rumah Makan Kepada Konsumen.....	46
2.6.3	Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan “ X “ Setelah Menerima Dan Merasakan.....	47
2.7	Jenis Makanan Dan Minuman Yang Tersedia Di Rumah Makan “ X “.....	49
2.7.1	Jenis Dan Rupa Makanan Minuman Yang Tersedia.....	49
2.7.2	Fasilitas Yang Disediakan Rumah Makan “ X “ Bagi Konsumennya.....	60

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	64
3.2	Metode Penelitian yang digunakan.....	65
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	65
3.4	Jenis dan Sifat penelitian.....	67
3.5	Jenis dan sumber Data.....	67
3.6	Teknik pengumpulan data.....	67
3.7	Metode Analisis Data.....	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Sejarah Perusahaan.....	74
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	75
4.3	Gambaran Umum Responden.....	80
4.4	Penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan “ X “	83
4.4.1	Penilaian konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh Rumah Makan “ X “	83
4.4.2	Tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan Rumah Makan “ X “	94
4.5	Hubungan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Rumah Makan “ X “ terhadap tingkat kepuasan konsumen.....	104
4.5.1	Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.....	111
4.5.2	Meningkatnya pelayanan dan kepuasan konsumen mendatangkan peningkatan laba Rumah Makan “ X “	113

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	116
5.2 Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL 3-1. Operasionalisasi Variabel.....	66
TABEL 4-1 Konsumen Rumah Makan “ X “ berdasarkan jenis kelamin.....	80
TABEL 4-2 Konsumen Rumah Makan “ X “ berdasarkan usia.....	80
TABEL 4-3 Konsumen Rumah Makan “ X “ berdasarkan status.....	81
TABEL 4-4 Konsumen Rumah Makan “ X “ berdasarkan pekerjaan.....	81
TABEL 4-5 Konsumen Rumah Makan “ X “ berdasarkan tingkat pendapatan rata – rata per bulan.....	82
TABEL 4-6 Pendapat konsumen terhadap kelengkapan makanan dan minuman.....	84
TABEL 4-7 Pendapat konsumen tentang kelengkapan dan kebersihan alat – alat makan.....	85
TABEL 4-8 Pendapat konsumen terhadap kebersihan ruang makan.....	85
TABEL 4-9 Pendapat konsumen terhadap kebersihan toilet.....	86
TABEL 4-10 Pendapat konsumen terhadap tatanan interior ruang makan.....	87
TABEL 4-11 Pendapat konsumen terhadap fasilitas tempat parkir.....	87
TABEL 4-12 Pendapat konsumen terhadap kerapihan pakaian karyawan Rumah Makan “ X “.....	88
TABEL 4-13 Pendapat konsumen terhadap sirkulasi udara di dalam ruangan.....	89

TABEL 4-14 Pendapat konsumen terhadap kecepatan dan ketepatan	
makanan terhidang.....	89
TABEL 4-15 Pendapat konsumen terhadap keamanan kendaraan	
saat parkir.....	90
TABEL 4-16 Pendapat konsumen terhadap kemudahan menghubungi	
karyawan.....	91
TABEL 4-17 Pendapat konsumen terhadap keramahan karyawan	
dalam melayani konsumen.....	92
TABEL 4-18 Pendapat konsumen mengenai tanggapan karyawan	
terhadap keluhan.....	93
TABEL 4-19 Pendapat konsumen terhadap sikap karyawan dalam	
memberikan informasi yang jelas.....	94
TABEL 4-20 Penilaian konsumen terhadap kelezatan makanan dan	
minuman.....	95
TABEL 4-21 Penilaian konsumen terhadap ke higienisan makanan	
dan minuman.....	96
TABEL 4-22 Penilaian konsumen terhadap kebersihan ruang	
makan.....	96
TABEL 4-23 Penilaian konsumen terhadap kebersihan toilet.....	97
TABEL 4-24 Penilaian konsumen terhadap tatanan interior	
ruang makan.....	98
TABEL 4-25 Penilaian konsumen terhadap keamanan di lingkungan	
sekitar Rumah Makan “ X “.....	98

TABEL 4-26 Penilaian konsumen terhadap kemudahan menghubungi	
Karyawan.....	99
TABEL 4-27 Penilaian konsumen terhadap kemudahan dalam	
Pembayaran.....	100
TABEL 4-28 Penilaian konsumen terhadap kemudahan dalam	
Mendapatkan tempat duduk.....	100
TABEL 4-29 Penilaian konsumen terhadap sikap karyawan dalam	
Memberikan informasi yang jelas.....	101
TABEL 4-30 Penilaian konsumen terhadap fasilitas parkir.....	102
TABEL 4-31 Penilaian konsumen terhadap harga makanan yang	
Ditetapkan.....	102
TABEL 4-32 Penilaian konsumen mengenai tanggapan karyawan	
Terhadap kebutuhan konsumen.....	103
TABEL 4-33 Penilaian konsumen terhadap kecepatan makanan	
Dihidangkan.....	104
TABEL 4-34 Perhitungan Rank Spearman.....	106
TABEL 4-35 Hasil penjualan dan keuntungan Rumah	
Makan “ X “	114

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1-1. Hubungan pelayanan dengan kepuasan.....	7
GAMBAR 2-1. Jasa berdasar sifat tindakan jasa.....	16
GAMBAR 2-2. Jasa berdasar hubungan dengan pelanggan.....	17
GAMBAR 2-3. Jasa berdasar tingkat Customization & judgement dalam penyampaian jasa.....	17
GAMBAR 2-4. Jasa berdasar sifat permintaan dan penawaran jasa.....	18
GAMBAR 2-5 Jasa berdasar metode penyampaian jasa.....	19
GAMBAR 2-6 4P dari bauran pemasaran.....	26
GAMBAR 2-7 3 Jenis pemasaran dalam perusahaan jasa.....	36
GAMBAR 2-8 Siklus kepuasan pelanggan.....	40
GAMBAR 4-1 Struktur Organisasi.....	76