

ABSTRAK

Saat ini ekonomi di Indonesia sedang mengalami pertumbuhan, walaupun terjadi krisis ekonomi, banyak sektor usaha baru yang bermunculan, terbukti dari bertambahnya rumah makan atau café. Pengusaha Restoran dan Café dituntut untuk mengetahui, mengerti dan memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen, jika dapat melihat dengan jeli apa yang menjadi kebutuhan konsumen dan memenuhi kebutuhannya, hampir dapat dipastikan bahwa Restoran dan Café dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan, bahkan dapat lebih mengembangkan usahanya.

Tujuan penelitian ini agar dapat mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan di Restoran dan Café The View, mengetahui masalah apa saja yang dihadapi Restoran dan Café The View, mengetahui tanggapan dari konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran dan Café The View, serta seberapa besar hubungan antara unsur – unsur pelayanan yang diberikan Restoran dan Café The View terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Untuk melakukan pengolahan data, metode yang penulis gunakan adalah Koefisien Korelasi Rank Spearman, maka penulis mengambil 70 lembar kuesioner yang telah diambil dari responden yang berasal dari konsumen di Restoran dan Café The View. Dengan menggunakan metode Koefisien Korelasi Rank Spearman inilah penulis melakukan pengolahan data.

Hasil penelitian dengan analisis koefisien korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang lemah ditunjukkan oleh nilai $r_s \text{ total} = 0,47$. Ternyata : $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $4.40 > 1,6772$ sehingga H_0 ditolak. Karena H_0 ditolak, maka kesimpulannya H_1 diterima, yang artinya terdapat hubungan/korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Dengan demikian besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen konsumennya adalah sebesar 22.09 % dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kesimpulan hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh para konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Restoran dan Café The View sudah cukup baik, namun beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi antara lain adalah kemudahan untuk mencapai lokasi, perhatian pribadi karyawan, dan security yaitu keamanan untuk kendaraan yang diparkir di lahan parkir. Sebaiknya perusahaan menambahkan petunjuk guna mencapai Restoran dan Café The View, serta menambah petugas di lahan parkir yang ada di Restoran dan Café The View.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i i i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.	Identifikasi Masalah.....	4
1.3.	Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4.	Kegunaan Penelitian.....	5
1.5.	Kerangka Pemikiran.....	5
1.6.	Metode Penelitian.....	9
1.6.1.	Jenis Penelitian.....	9
1.6.2.	Jenis Dan Sumber Data.....	9
1.6.3	Teknik Pengumpulan Data.....	10
1.6.4	Variabel Penelitian.....	10
1.6.5	Metode Pengolahan Data.....	10
1.7.	Lokasi Penelitian.....	11
1.8.	Sistematika Pembahasan.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Pemasaran.....	13
2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.3	Jasa.....	14
2.3.1	Pengertian Jasa.....	14
2.3.2	Klasifikasi Penawaran Jasa.....	15
2.3.3	Karakteristik Jasa.....	16
2.4	Bauran Pemasaran.....	17
2.4.1	Pengertian Bauran Pemasaran.....	17
2.4.2	Bauran Pemasaran Jasa.....	18
2.5	Kualitas Pelayanan.....	20
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.5.2	Faktor Penentu Kualitas Pelayanan.....	21
2.6	Kepuasan Konsumen	25
2.6.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	25
2.6.2	Mengukur Kepuasan Konsumen.....	29
2.6.3	Strategi Kepuasan Konsumen	30
2.6.4	Indikator Kepuasan Konsumen.....	33
2.7	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Variabel Penelitian.....	37
3.3	Sumber Data.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5	Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	42
3.6	Pengolahan Data.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Data Umum Perusahaan.....	48
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	48
4.1.2	Profil Perusahaan Saat Ini.....	50
4.1.3	SDM & Struktur Organisasi Café & Resto The View	51
4.2	Kiat – Kiat yang Dilakukan Restoran dan Café The View Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	56
4.3	Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan dari Restoran dan Cafe The View.....	60
4.3.1	Profil Responden.....	60
4.3.2	Tangible.....	62
4.3.3	Reliability.....	64
4.3.4	Responsiveness.....	64

4.3.5	Empathy.....	65
4.3.6	Assurance.....	66
4.3.7	Credibility.....	67
4.3.8	Security.....	68
4.3.9	Access	68
4.3.10	Comunication	70
4.3.11	Understanding The Costumer	71
4.3.12	Competence	72
4.3.13	Courtesi.....	72
4.3.14	Kesimpulan Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	73
4.4	Tanggapan Responden tentang Kepuasan Konsumen yang didapat dari Restoran dan Café The View.....	74
4.4.1	Kesimpulan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.	78
4.5	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran dan Café The View.....	78
4.5.1	Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	79
4.5.2	Analisis Statistik Uji.....	83
4.5.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN.....	86
5.2 SARAN.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN :

- A. KUESIONER
- B. SKOR VARIABEL

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Operasional Variable X Kualitas Pelayanan.....	38
TABEL 3.2 Operasional Variable Y Kepuasan Konsumen.....	39
TABEL 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	60
TABEL 4.2 Usia Responden.....	61
TABEL 4.3 Pekerjaan Responden.....	61
TABEL 4.4 Informasi Restoran Dan Café The View.....	61
TABEL 4.5 Kunjungan Responden.....	61
TABEL 4.6 Kelengkapan Fasilitas.....	62
TABEL 4.7 Seragam dan Penampilan karyawan.....	63
TABEL 4.8 Pelayanan Karyawan.....	64
TABEL 4.9 Kemauan Karyawan Menolong Konsumen.....	65
TABEL 4.10 Perhatian Pribadi Karyawan pada Konsumen.....	65
TABEL 4.11 Pengetahuan Karyawan akan Menu Restoran.....	66
TABEL 4.12 Reputasi Perusahaan.....	67
TABEL 4.13 Keamanan Kendaraan Konsumen yang Sedang Diparkir.....	68
TABEL 4.14 Kemudahan Menghubungi Karyawan yang Didapat oleh Konsumen.....	69
TABEL 4.15 Kemudahan Mencapai Lokasi.....	70
TABEL 4.16 Karyawan Memberikan Informasi dengan Baik dan Sopan.....	70

TABEL 4.17 Usaha Karyawan untuk Memahami Kebutuhan Konsumen.....	71
TABEL 4.18 Karyawan Profesional.....	72
TABEL 4.19 Karyawan Memiliki Sikap Sopan Santun.....	73
TABEL 4.20 Skor Rata - Rata Variable X.....	73
TABEL 4.21 Konsumen akan Membeli lebih Banyak dan Setia Lebih Lama.....	74
TABEL 4.22 Konsumen akan Membeli Jenis Produk Baru yang Ditawarkan oleh Restoran dan Café The View.....	75
TABEL 4.23 Konsumen akan memberitahukan Restoran dan Café The View pada temannya.....	76
TABEL 4.24 Konsumen yang Kurang Memperhatikan Promosi dari Restoran dan Café yang lain.....	77
TABEL 4.25 Konsumen akan Memberikan Ide Baru bagi Perusahaan.....	77
TABEL 4.26 Skor Rata - Rata Variable Y.....	78
TABEL 4.27 Perhitungan $\sum di^2$ Untuk Membantu Perhitungan Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
TABEL 4.28 Perhitungan Jumlah Angka Kembar Variabel X & Variabel Y.....	81

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	8
GAMBAR 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	26
GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi Restoran Dan Café The View.....	52