

ABSTRAK

Industri jasa terutama penyedia jasa makanan yang saat ini sedang berkembang di kota Bandung yaitu Café, yang dapat dijumpai dan disebar hamper di setiap pelosok kota. Café yang tersebar terdapat kurang lebih 65 café dengan beragam pilihan yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak.

Café Halaman di jalan Taman Sari Bandung merupakan salah satu café yang turut menyemarakkan persaingan dalam meraih pelanggan sasaran. Namun demikian, sampai saat ini pemilik Café Halaman merasa perlu untuk memberikan kualitas pelayanan secara konsisten yang lebih baik dari pesaingnya untuk dapat memuaskan konsumen dan memberika keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Café Halaman mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, tekniknya adalah melakukan survey langsung ke lapangan. Sampelnya adalah 70 orang responden yang berkunjung ke Café tersebut, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengimput data yang pokok. Penelitian ini dilakukan pada 14 Oktober 2005 sampai dengan 15 November 2005.

Hasil penelitian menunjukkan koefisien regresi dengan persamaan sebagai berikut: $Y=4.495+0.27X_1-0.43x_2-1.22x_3+0.63x_4+0.00x_5$ menunjukkan bahwa variable reliability, responsiveness, dan emphaty memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan yang memilik pengaruh yang signifikan adalah variable tangible dan ansurance, karena $sig.>0.05$. Untuk mengetahui kekuatan hubungan dapat dilihat dari nilai korelasi yang dimiliki yang berada dibawah 0.5 adalah (tangible 0.49, reliability 0.36, responsiveness 0.357, emphaty 0.477), jadi dapat dikatakan hubungannya lemah. Sedangkan variable ansurance nilai koefisien yang dimiliki adalah sebesar 0.623, jadi dapat dikatakan hubungannya kuat.

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT.....	i
	ii
ABSTRAK.....	iii
PRAKATA.....	
DAFTAR ISI.....	
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
1.5 Kerangka Pemikiran.....	4
1.6 Metoda Penelitian.....	7
1.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.6.2 Jenis dan Sumber Data.....	7
1.6.3 Operasionalisasi Variabel.....	8
1.6.4 Metoda Sampling.....	8
1.6.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa.....	13
2.1.1 Pengertian Jasa.....	13
2.1.2 Kategori-kategori Bauran Jasa.....	14
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	15
2.1.4 Strategi Pemasaran Bagi Perusahaan Jasa.....	17
2.2 Restoran atau Café.....	22
2.2.1 Pengertian Restoran.....	22
2.2.2 Syarat Dan Sifat Yang Harus Dimiliki Oleh petugas Restoran.....	23

2.3 Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	26
2.4 Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	27
BAB 3 OBJEK PENELITIAN	
3.1 Profil Perusahaan.....	32
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	32
3.1.2 Mengapa menggunakan konsep Café Halaman.....	33
3.2 Struktur Organisasi Café Halaman.....	34
3.3 Uraian Pekerjaan.....	34
3.4 Daftar Menu Café Halaman.....	38
3.5 Promosi yang Dilakukan.....	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2 Pelaksanaan Dimensi Pelayanan di Café Halaman.....	45
4.3 Analisa Tanggapan Responden atas Pelaksanaan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	47
4.4 Analisa Tanggapan Kepuasan Konsumen.....	57
4.5 Analisa Regresi, Korelasi Pearson dan Determinasi.....	59
4.6 Koefisien Determinasi.....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	

Daftar Tabel

	Hal
Tabel 3.1	Daftar menu café halaman..... 40
Tabel 4.1	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin..... 42
Tabel 4.2	Klasifikasi responden berdasarkan status pernikahan..... 43
Tabel 4.3	Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendapatan..... 43
Tabel 4.4	Klasifikasi responden berdasarkan jumlah kunjungan..... 44
Tabel 4.5	Klasifikasi responden berdasarkan informasi yang diperoleh..... 44
Tabel 4.6	Klasifikasi responden berdasarkan alasan berkunjung..... 45
Tabel 4.7	Tanggapan responden terhadap desain eksterior café..... 47
Tabel 4.8	Tanggapan responden terhadap penerangan café..... 48
Tabel 4.9	Tanggapan responden terhadap jarak antar meja..... 48
Tabel 4.10	Tanggapan responden terhadap kerapihan dan kebersiahn karyawan 49.
Tabel 4.11	Tanggapan responden terhadap kualitas makanan..... 49
Tabel 4.12	Tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan dalam menjelaskan makanan..... 50
Tabel 4.13	Tanggapan responden terhadap kecepatan mendapatkan meja..... 50
Tabel 4.14	Tanggapan responden terhadap kesesuaian hidangan dengan permintaan..... 51
Tabel 4.15	Tanggapan responden terhadap kecepatan hidangan..... 51
Tabel 4.16	Tanggapan responden terhadap karyawan yang mudah dicari..... 52
Tabel 4.17	Tanggapan responden terhadap ketanggapan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen..... 52

Tabel 4.18	Tanggapan responden terhadap kecepatan hidangan tambahan yang Dipesan.....	53.
Tabel 4.19	Tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan.....	53
Tabel 4.20	Tanggapan responden terhadap kesopanan karyawan.....	54
Tabel 4.21	Tanggapan responden terhadap keramahan karyawan.....	54
Tabel 4.22	Tanggapan responden terhadap kesalahan perhitungan pada bon.....	55
Tabel 4.23	Tanggapan responden terhadap pemahaman karyawan pada kebutuhan konsumen.....	55
Tabel 4.24	Tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan dalam Menyelesaikan keluhan konsumen.....	56
Tabel 4.25	Tanggapan responden terhadap perhatian yang diberikan karyawan..	56
Tabel 4.26	Tanggapan responden mengenai kemungkinan bersantap lagi di café halaman.....	57
Tabel 4.27	Tanggapan responden terhadap kesenangan bersantap di café halaman.....	58
Tabel 4.28	Tanggapan responden terhadap kemungkinan memilih café halaman	58
Tabel 4.29	Tanggapan responden terhadap kemungkinan untuk mengajak kerabat atau teman untuk bersantap di café halaman.....	59
Tabel 4.30	Model summary	60
Tabel 4.31	Koefisien-a.....	60
Tabel 4.32	Annova-b.....	61
Tabel 4.33	Korelasi.....	61

Daftar Gambar dan Bagan

	Hal
Gambar 2.1 Diagram segi tiga pemasaran jasa.....	19
Gambar 2.2 Konsep kepuasan pelanggan.....	27
Gambar 3.1 Struktur organisasi café halaman.....	34