

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan pada Restoran “X” Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian verifikatif mengenai pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada restoran “X” di Bandung. Penelitian ini berangkat dari ketertarikan peneliti terhadap kualitas pelayanan perusahaan jasa. Restoran “X” merupakan bidang usaha yang memiliki gabungan yang seimbang antara produk berwujud (makanan) dengan produk jasanya (pelayanan). Keduanya sangat menentukan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan pelanggan berdasarkan pengalaman diharapkan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk yang pernah dibelinya. Setelah ditentukan tingkat kepentingan dari masing-masing unsur pelayanan maka barulah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang ideal bagi konsumen secara efektif dan efisien.

Pelanggan tidak tergantung pada perusahaan, melainkan perusahaan yang bergantung kepada pelanggan. Pelanggan adalah orang yang membawa keinginan-keinginannya kepada perusahaan. Tugas perusahaan adalah menanganinya secara menguntungkan bagi dia dan bagi perusahaan sendiri. Pelanggan akan menjadi sangat puas apabila mereka memperoleh apa yang diinginkan pada saat, tempat dan cara yang tepat. (Kotler,2003:84). Menjelaskan bahwa puas atau tidaknya seseorang adalah kedekatan antara apa yang diharapkan pembeli dengan produk serta bagaimana unjuk kerja produk sesuai dengan apa yang diharapkan maka terjadi kepuasan. (Marzursky,1991:163). Mutu adalah keseluruhan ciri dan sifat produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Mutu total adalah kunci untuk penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan (Kotler, 2003:95). Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut: *“Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan restoran “X” akan semakin besar pula kepuasan pelanggan.”*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator kinerja kualitas pelayanan memperoleh penilaian positif, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa restoran “X” telah memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada para pelanggannya. Terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ‘X’. Hasil tersebut diperoleh berdasarkan *Significance t* yang menunjukkan nilai sebesar 0.000, yang berarti di bawah 0.05, sehingga dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Koefisien determinan sebesar 0,562 atau sebesar 56,2%. Hasil tersebut mengandung arti: kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 56,2%, terdapat kesenjangan sebesar 43,8% yang merupakan kontribusi variabel lain di luar penelitian ini terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 2 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 3 |
| 1.5 Kerangka Pemikiran..... | 3 |
| 1.6 Metode Penelitian..... | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN | |
| 2.1 Pemasaran..... | 9 |
| 2.2 Bauran Pemasaran Jasa | 10 |
| 2.3 Jasa..... | 12 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) | 19 |
| 2.5 Kesenjangan Kualitas Pelayanan | 27 |
| 2.6 Kepuasan Pelanggan | 29 |
| 2.7 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan..... | 36 |
| 2.8 Harapan dan Kepuasan Pelanggan..... | 38 |
| 2.9 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan | 42 |
| 2.10 Hipotesis Penelitian..... | 44 |

| | |
|---|----|
| BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN | |
| 3.1 Metode Penelitian..... | 45 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 45 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 46 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan sampel | 47 |
| 3.5 Metode analisis | 47 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Profil responden | 50 |
| 4.2 Tanggapan Pelanggan Terhadap mutu Pelayanan Restoran “X”..... | 54 |
| 4.3 Kepuasan pelanggan Restoran “X”..... | 70 |
| 4.4 Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 73 |
| 4.5 Objek Penelitian..... | 75 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 86 |
| 5.2 Saran-saran | 86 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 89 |
| LAMPIRAN..... | 91 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| 4.1 Jenis Kelamin Responden | 50 |
| 4.2 Usia Responden | 51 |
| 4.3 Status Responden..... | 52 |
| 4.4 Pekerjaan Responden | 52 |
| 4.5 Pengeluaran Rata-Rata Responden Per Bulan..... | 53 |
| 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Restoran..... | 54 |
| 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Restoran | 55 |
| 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Papan Nama Restoran..... | 56 |
| 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Tempat Parkir..... | 57 |
| 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Makanan dan Minuman | 58 |
| 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Meja dan Bangku | 59 |
| 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan..... | 60 |
| 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Ketenangan Restoran..... | 61 |
| 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Restoran..... | 62 |
| 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Harga Makanan dan Minuman..... | 63 |
| 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Respon Karyawan Restoran Dalam Menghadapi Pelanggan | 64 |
| 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Restoran Dalam Menangani Keluhan Pelanggan..... | 65 |
| 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan Restoran | 66 |
| 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Keamanan Restoran | 67 |

| | |
|---|----|
| 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Restoran Berdasarkan Rekomendasi Pihak Lain..... | 68 |
| 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Makanan dan Minuman Berdasarkan Rekomendasi Pihak Lain | 69 |
| 4.22 Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Restoran | 70 |
| 4.23 Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Karyawan Restoran | 71 |
| 4.24 Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Makanan dan Minuman..... | 72 |
| 4.25 ANOVA Antara Variabel Kualitas Pelayanan Restoran X Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 73 |
| 4.26 Koefisien-Koefisien Regresi Antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 73 |
| 4.27 Koefisien Determinan..... | 74 |