

ABSTRAK

Budiman Sumilat, 2007 **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Istana Laut Makassar**. Dibawah bimbingan Chandra Kuswoyo, SE.,MT

Dengan perkembangan pola ekonomi yang selalu berubah, seringkali mempengaruhi trend bisnis yang terjadi, dimana kini para pelaku bisnis tidak menjual produk (barang) saja, melainkan disertai dengan jasa. Salah satu bidang usaha jasa yang beberapatahun ini berkembang cukup pesat adalah usaha di bidang makanan karena tidak terlalu dipengaruhi oleh perubahan ekonomi. Keadaan ini membuka peluang bagi pebisnis yang tertarik dalam bidang jasa makanan untuk menyediakan tempat yang khusus dan memadai serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.

Restoran Istana Laut merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa makanan. Restoran Istana Laut selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar konsumennya mendapatkan kepuasan. Dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan ini adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dan verikatif dengan menggunakan pendekatan survei konsumen. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode pengambilan sampel secara acak sederhana (*simple random sampling*), dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 55 orang responden.

Untuk mempermudah pengolahan data, maka penulis menggunakan metode korelasi Rank Spearman dimana kualitas pelayanan merupakan variabel x dan kepuasan pelanggan merupakan variabel y.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran Istana Laut dinilai sudah baik, maka kepuasan konsumen pun akan terpenuhi. Sedangkan dari hasil perhitungan didapat nilai $r_s = 0,785$, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan dari perhitungan uji signifikan dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan derajat bebas = 53 maka diperoleh $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu $14,3 \geq 1,6759$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 yang menyatakan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 61,6% dan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi faktor lainnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1.1 Konsep Pemasaran	9
2.1.2 Bauran Pemasaran	10
2.1.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran	10
2.1.2.2 Variabel-variabel Bauran Pemasaran	11
2.1.3 Pengertian Jasa	12
2.1.4 Klasifikasi Jasa	12
2.1.5 Karakteristik Jasa	16
2.1.6 Pasar Sasaran	17
2.1.7 Desain Jasa	18
2.1.7.1 Pendekatan Desain Jasa	21
2.1.7.2 Lokasi Fasilitas Jasa	22

2.1.8	Pengertian Kualitas	25
2.1.8.1	Kualitas Jasa	26
2.1.9	Kepuasan Pelanggan	27
2.1.9.1	Strategi Kepuasan Pelanggan	29
2.1.9.2	Pendekatan Kepuasan Pelanggan	31
2.1.9.3	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen/ Pelanggan	32
BAB 3 OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	34
3.1.1	Sejarah Singkat	34
3.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	35
3.1.3	Jenis Makanan dan Minuman yang dijual	40
3.2	Metode Penelitian	42
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	42
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.3	Metode Pengambilan Sampel	44
3.2.4	Operasional Variabel	45
3.2.5	Analisis Data	48
3.2.6	Tahap-Tahap Pengolahan Data	49
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Restoran Istana Laut	53
4.2	Gambaran Umum (Profil) Responden	55
4.3	Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Telah Diterima	62
4.4	Tanggapan Konsumen Mengenai Kepuasan Secara Keseluruhan Setelah Menerima Pelayanan di Restoran Istana Laut	77

4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen	81
---	----

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2	Operasional Variabel	46
Tabel 4.1	Konsumen Restoran Istana Laut Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Konsumen Restoran Istana Laut Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3	Konsumen Restoran Istana Laut Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	57
Tabel 4.4	Konsumen Restoran Istana Laut Berdasarkan Profesi	58
Tabel 4.5	Konsumen Restoran Istana Laut Berdasarkan Penghasilan	59
Tabel 4.6	Konsumen Restoran Istana Laut Berdasarkan Domisili	60
Tabel 4.7	Konsumen Restoran Istana Laut Berdasarkan Mengetahui Restoran Melalui	61
Tabel 4.8	Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kemegahan dan Interior Restoran Istana Laut	62
Tabel 4.9	Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kebersihan Ruangan dan Fasilitas Restoran Istana Laut	63
Tabel 4.10	Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Penampilan Karyawan Restoran Istana Laut	64
Tabel 4.11	Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kelengkapan Makanan dan Minuman Restoran Istana Laut	65
Tabel 4.12	Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kecepatan Karyawan Restoran Istana Laut dalam Membantu Kesulitan	66
Tabel 4.13	Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Keramahan Karyawan Restoran Istana Laut	67
Tabel 4.14	Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kemudahan Untuk Memanggil Karyawan Restoran Istana Laut	68
Tabel 4.15	Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Keamanan Kendaraan Ketika Parkir di Restoran Istana Laut	69

Tabel 4.16 Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kenyamanan Ketika Berada di Restoran Istana Laut	70
Tabel 4.17 Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Keterampilan dan Kemampuan Karyawan Restoran Istana Laut	71
Tabel 4.18 Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kecepatan Makanan dan Minuman Terhidang di Restoran Istana Laut	72
Tabel 4.19 Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kesiapan Karyawan Restoran Istana Laut	73
Tabel 4.20 Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kejelasan Memberikan Informasi di Restoran Istana Laut	74
Tabel 4.21 Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Perhatian Karyawan Restoran Istana Laut Dalam Menangani Setiap Keluhan dan Keinginan	75
Tabel 4.22 Penilaian dan Tanggapan Konsumen Terhadap Kesopanan Karyawan Restoran Istana Laut	76
Tabel 4.23 Tanggapan Konsumen Pada Pernyataan “Berdasarkan Pengalaman Akan Melakukan Kunjungan Kembali ke Restoran Istana Laut”	77
Tabel 4.24 Tanggapan Konsumen Pada Pernyataan “Berdasarkan Pengalaman Akan Memberikan Informasi Yang Baik mengenai Restoran Istana Laut”	78
Tabel 4.25 Tanggapan Konsumen Pada Pernyataan “Berdasarkan Pengalaman Tidak Terpengaruh Oleh Daya Tarik Restoran Lain”	79
Tabel 4.26 Tanggapan Konsumen Pada Pernyataan “Berdasarkan Pengalaman Kualitas Pelayanan Yang Diterima Sudah Sesuai Dengan Harapan”	80

DAFTAR BAGAN dan GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran	7
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Restoran Istana Laut	39