

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan industri makanan di Indonesia, dan meningkatnya kesibukkan seseorang atas pekerjaannya sekarang ini yang menyebabkan seseorang tidak memiliki cukup banyak waktu untuk makan, Biasanya seseorang menginginkan makanan yang tidak memerlukan waktu untuk menunggu lama namun juga enak. Salah satu bentuk pelayanan yang dapat diberikan adalah Restoran siap saji. Restoran Padang Sederhana adalah salah satu bidang usaha yang bergerak di bidang pelayanan dengan mengutamakan kepuasan konsumen. Untuk itu Restoran Padang Sederhana perlu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan saat ini menurut persepsi konsumen. Pada kenyataannya sekarang ini masih ada keluhan-keluhan dari konsumen terhadap Restoran Padang Sederhana. Oleh karena itu pihak manajemen Restoran ingin mengetahui ketidakpuasan konsumen dan cara meningkatkan kepuasannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, mengukur dan mengetahui kesenjangan antara persepsi dengan harapan konsumen, mengukur dan mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen, mengukur dan mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa, mengukur dan mengetahui kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa, dan memberikan usulan kepada pihak manajemen dan karyawan Restoran Padang Sederhana untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Pengukuran kualitas pelayanan Restoran Padang Sederhana menggunakan metode SERVQUAL (Gap 1, Gap2, Gap3, dan Gap 5). Pengukuran kesenjangan diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada konsumen (dengan metode acak kedatangan), pihak manajemen, dan karyawan.

Berdasarkan pengumpulan data yang ada maka dilanjutkan ke tahap pengolahan data dan analisis dan diperoleh *Total Servqual Quality* (TSQ) adalah -0.674, dan dengan masing-masing SQi tiap dimensi kualitas jasa bernilai negatif. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Restoran Padang Sederhana secara keseluruhan belum memenuhi harapan konsumen. Dengan demikian maka diteliti penyebab kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada Restoran Padang Sederhana.

Setelah diteliti dan dianalisis penyebab-penyebabnya, diberikan usulan yang dapat mengurangi kesenjangan tersebut. Usulan-usulan tersebut diantaranya usulan untuk pihak manajemen yaitu membuat standar kerja secara rinci dengan jelas dan disesuaikan dengan harapan konsumen, agar pelayan dapat fokus dengan standar kerja yang ada, melakukan pemindahan tugas pada jam-jam makan yaitu petugas kebersihan membantu tugas pelayan pengantar makanan dalam mengantar makanan/minuman, agar pada jam-jam makan konsumen dapat terlayani dengan cepat. Saran kepada pihak Restoran Padang Sederhana adalah melakukan pemisahan ruangan untuk kalangan perokok, agar konsumen yang tidak merokok merasa nyaman.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1 – 1
1.2 Identifikasi Masalah	1 – 2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1 – 3
1.3.1 Pembatasan masalah	1 – 3
1.3.2 Asumsi	1 – 3
1.4 Perumusan Masalah	1 – 3
1.5 Tujuan Penelitian	1 – 4
1.6 Sistematika Penulisan	1 – 5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	2 – 1
2.1.1 Konsep dan Pengertian Jasa	2 – 1
2.1.2 Klasifikasi Jasa	2 – 2
2.1.3 Karakteristik Jasa	2 – 5
2.2 Kualitas Jasa	2 – 7
2.2.1 Pengertian dan Perspektif Terhadap Kualitas	2 – 6
2.2.2 Konsep Kualitas Jasa	2 – 8
2.2.3 Definisi Kualitas Jasa	2 – 8
2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	2 – 11
2.2.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	2 – 13
2.2.6 Model Kualitas Jasa	2 – 15
2.2.7 Pengukuran Kualitas Jasa	2 – 19

2.2.8 Keunggulan dan Kelemahan Metode SERVQUAL.....	2 – 22
2.2.9 Kepuasan Pelanggan	2 – 23
2.3 Teknik dan Metode Pengumpulan Data	2 – 24
2.3.1 Wawancara (<i>Interview</i>)	2 – 24
2.3.2 Kuesioner (Angket)	2 – 25
2.3.3 Observasi	2 – 25
2.4 Populasi dan Sampel	2 – 27
2.4.1 Teknik <i>Sampling</i>	2 – 27
2.5 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2 – 30
2.5.1 Macam-macam Skala Pengukuran	2 – 30
2.5.2 Tipe Skala Pengukuran	2 – 31
2.5.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2 – 33
2.5.3.1 Pengujian Validitas Instrumen	2 – 33
2.5.3.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2 – 34
2.6 Uji Hipotesis Menyangkut Dua Rataan	2 – 35
2.7 Pengenalan Program SPSS	2 – 37
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3 – 1
3.1 Studi Pendahuluan	3 – 1
3.2 Identifikasi Masalah	3 – 1
3.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	3 – 5
3.3.1 Pembatasan masalah	3 – 5
3.3.2 Asumsi	3 – 5
3.4 Studi <i>Literature</i>	3 – 5
3.5 Perumusan Masalah	3 – 5
3.6 Penetapan Tujuan Penelitian	3 – 6
3.7 Pengumpulan Data Pendahuluan	3 – 7
3.8 Identifikasi variabel Penelitian.....	3 – 7
3.8.1 Variabel Penelitian Gap 5	3 – 7
3.8.2 Variabel Penelitian Gap 1	3 – 9
3.8.3 Variabel Penelitian Gap 2	3 – 9
3.8.4 Variabel Penelitian Gap 3	3 – 10

3.9	Penyusunan Kuesioner	3 – 12
3.9.1	Kuesioner untuk Konsumen	3 – 12
3.9.2	Kuesioner untuk Pihak Manajemen	3 – 13
3.9.3	Kuesioner untuk Karyawan	3 – 15
3.10	Validitas Konstruksi	3 – 17
3.11	Penentuan teknik <i>sampling</i>	3 – 17
3.12	Kuesioner awal disebar dan dikumpulkan lagi.....	3 – 17
3.13	Pengujian Validitas	3 – 18
3.14	Pengujian Reliabilitas Instrumen	3 – 18
3.15	Penentuan Jumlah Sampel	3 – 19
3.15.1	Konsumen	3 – 19
3.15.2	Pihak Manajemen	3 – 19
3.15.3	Karyawan	3 – 19
3.16	Kuesioner Lanjutan Disebar dan Dikumpulkan lagi	3 – 20
3.17	Pemeriksaan Kuesioner Lanjutan	3 – 20
3.18	Pengolahan Data dan Analisis.....	3 – 20
3.18.1	Pengolahan Data Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL.....	3 – 20
3.18.2	Pengolahan Data Dengan Menggunakan Uji Hipotesis	3 – 21
3.18.2.1	Pengujian Hipotesis untuk Gap 5	3 – 21
3.18.2.2	Pengujian Hipotesis untuk Gap 1	3 – 22
3.18.3	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	3 – 23
3.19	Kesimpulan Dan Saran	3 – 23
BAB 4 PENGUMPULAN DATA		
4.1	Data Umum Perusahaan	4 – 1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4 – 1
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	4 – 2
4.1.3	Deskripsi Pekerjaan	4 – 2
4.2	Pengumpulan Data Pendahuluan	4 – 6
4.3	Pengumpulan Data Penelitian	4 – 7
4.3.1	Pengumpulan Data Awal	4 – 8

4.3.1.1	Penentuan Teknik <i>Sampling</i> dan Ukuran Sampel	4 – 8
4.3.1.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 9
4.3.2	Pengumpulan Data Lanjutan	4 – 10
4.3.2.1	Kuesioner untuk Konsumen	4 – 10
4.3.2.1.1	Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 10
4.3.2.1.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 11
4.3.2.2	Kuesioner untuk Pihak Manajemen	4 – 11
4.3.2.2.1	Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 12
4.3.2.2.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 12
4.3.2.3	Kuesioner untuk Karyawan	4 – 12
4.3.2.3.1	Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 12
4.3.2.3.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 13
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		
5.1	Pengolahan Data Awal	5 – 1
5.1.1	Pengujian Validitas Instrumen	5 – 1
5.1.1.1	Pengujian Validitas Internal	5 – 1
5.1.1.2	Pengujian Validitas Eksternal	5 – 2
5.1.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	5 – 4
5.2	Pengolahan Data dan Analisis Gap 5.....	5 – 5
5.2.1	Pengolahan Data Gap 5 Menggunakan Metode SERVQUAL	5 – 6
5.2.2	Pengolahan Data Gap 5 Menggunakan Pengujian Hipotesis Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode SERVQUAL	5 – 7
5.2.2.1	Uji Kesamaan Rata-Rata Dimensi Gap 5	5 – 7
5.2.2.2	Uji Kesamaan Rata-Rata Variabel Gap 5	5 – 9
5.2.3	Analisis Gap 5	5 – 12
5.3	Pengolahan Data dan Analisis Gap 1.....	5 – 25
5.3.1	Pengolahan Data Gap 1 Menggunakan Metode SERVQUAL.....	5 – 25
5.3.2	Pengolahan Data Gap 1 Menggunakan Pengujian	

Hipotesis.....	5 – 27
5.3.2.1 Uji Kesamaan Rata-rata Variabel Gap 1.....	5 – 27
5.3.3 Pengolahan Variabel Penyebab Gap 1.....	5 – 30
5.3.4 Analisis Gap 1 dan Keterkaitannya dengan Variabel Penyebab Gap 1.....	5 – 33
5.4 Pengolahan Data dan Analisis Gap 2.....	5 – 38
5.4.1 Pengolahan Data Gap 2 per Variabel.....	5 – 38
5.4.2 Pengolahan Variabel Penyebab Gap 2.....	5 – 43
5.4.3 Analisis Gap 2 dan Keterkaitannya dengan Variabel Penyebab Gap 2.....	5 – 46
5.5 Pengolahan Data dan Analisis Gap 3.....	5 – 57
5.5.1 Pengolahan Data Gap 3 per Variabel.....	5 – 57
5.5.2 Pengolahan Variabel Penyebab Gap 3.....	5 – 63
5.5.3 Analisis Gap 3 dan Keterkaitannya dengan Variabel Penyebab Gap 3.....	5 – 67
5.6 Analisis Keterkaitan Antar Gap (Gap 5, Gap 1, Gap 2, dan Gap 3).....	5 – 76
5.7 Usulan.....	5 – 97
5.7.1 Usulan untuk Pihak Manajemen	5 – 97
5.7.2 Usulan untuk Pihak Karyawan	5 – 105
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	6 – 1
6.1 Kesimpulan	6 – 1
6.2 Saran	6 – 3
6.2.1 Saran untuk Perusahaan	6 – 3
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	6 – 3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

HASIL VALIDITAS KONSTRUKSI

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Penelitian Gap 5	3 – 8
3.2	Variabel Penyebab Gap 1	3 – 9
3.3	Variabel Penyebab Gap 2	3 – 10
3.4	Variabel Penyebab Gap 3	3 – 11
3.5	Deskripsi Skala Kuesioner Untuk persepsi konsumen	3 – 13
3.6	Deskripsi Skala Kuesioner Untuk harapan konsumen	3 – 13
3.7	Deskripsi Skala Kuesioner Untuk Persepsi Pihak Manajemen Terhadap Harapan konsumen	3 – 14
3.8	Deskripsi Skala Kuesioner Untuk Persepsi Pihak Manajemen Terhadap Restoran Padang Sederhana	3 - 15
3.9	Deskripsi Skala Kuesioner Untuk Persepsi Karyawan Terhadap Restoran Padang Sederhana	3 – 16
4.1	Variabel penelitian setelah melakukan validitas konstruksi	4 – 7
5.1	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Awal Persepsi Konsumen	5 – 2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Awal Persepsi Konsumen	5 – 3
5.3	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual Untuk Gap 5	5 – 6
5.4	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 5 (untuk tiap dimensi)	5 – 7
5.5	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 5 (untuk tiap variabel)	5 – 9
5.6	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual Untuk Gap 1	5 – 25
5.7	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 1 (untuk tiap variabel)	5 – 27
5.8	Hasil Skor Rata-rata Penyebab Gap 1	5 – 31
5.9	Hasil Perbandingan Persepsi Manajemen dengan Standar yang Ada dan dengan Kejelasan Standar yang Ada (untuk tiap variabel)	5 – 38

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.10	Hasil Skor Rata-rata Penyebab Gap 2	5 – 43
5.11	Hasil Perhitungan Rata-rata Gap 3	5 – 58
5.12	Hasil Skor Rata-rata Penyebab Gap 3	5 – 63
5.13	Kesimpulan setiap Gap untuk masing-masing variabel	5 – 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2 – 18
2.2	Model Gap Kualitas Jasa yang disempurnakan	2 – 19
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 24
2.4	Teknik <i>Sampling</i>	2 – 27
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 2
4.1	Struktur Organisasi Restoran Padang Sederhana	4 – 2
5.1	Diagram Batang Rata-Rata Servqual Gap 5	5 – 6
5.2	Diagram Batang Rata-Rata Servqual Gap 1	5 – 26
5.3	Diagram Batang Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen dan Harapan Konsumen	5 – 26
5.4	Diagram Batang Persepsi Manajemen – Spesifikasi Standar yang Ada – Kejelasan Standar yang Ada (tiap variabel)	5 – 41
5.5	Diagram Batang Persepsi Manajemen dan Persepsi Karyawan dalam Memenuhi Standar Kerja (tiap variabel)	5 – 62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	- Kuesioner Penelitian Untuk Konsumen	L1 – 1
2	- Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen	L2 – 1
3	- Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan	L3 – 1
4	- Penggunaan Bilangan Random Untuk Pembagian Kuesioner Konsumen	L4 – 1
5	- Jawaban Kuesioner Awal Konsumen	L5 – 1
6	- Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas)	L6 – 1
7	- Jawaban Kuesioner Konsumen Lanjutan (Persepsi Konsumen, Harapan Konsumen, dan Bobot Dimensi Kualitas Jasa)	L7 – 1
	- Jawaban Kuesioner Manajemen (Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen, Bobot Kepuasan Konsumen, Performansi Standar Pelayanan, Penilaian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan dan Fasilitas yang Diberikan, Persepsi Manajemen Terhadap Restoran Padang Sederhana dan Operasinya)	L7 – 22
	- Jawaban Kuesioner Karyawan (Persepsi Karyawan Terhadap Restoran Padang Sederhana dan Operasinya, Standar yang Telah Dibuat dan Ditetapkan Oleh Manajemen, dan Konsistensi Karyawan Dalam Menjalankan Standar Kerja yang Diberikan)	L7 – 30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
8	- Perhitungan Pengolahan Data Gap 5	L8 – 1
9	- Perhitungan Pengolahan Data Gap 1	L9 – 1
	- Perhitungan Pengolahan Data Gap 2	L9 – 14
	- Perhitungan Pengolahan Data Gap 3	L9 – 15
10	- Tabel Nilai – nilai r Product Moment	L10 – 1
	- Tabel Luas di Bawah Kurva Normal Tabel Z	L10 – 2
	- Tabel Bilangan Random	L10 – 3