

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Cabang Restoran “X” di Mall “Y” Bandung. Penelitian dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan cabang restoran “X” di mall “Y” Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif dengan teknik survey. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling sample, yaitu sampel yang digunakan berdasarkan atas ketersediaan dan kemudahan mendapatkan respon. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah servqual, yang disusun dan dimodifikasi oleh peneliti berdasarkan teori dari Zeithaml (2009) yang membahas mengenai lima dimensi kualitas pelayanan. Teknik uji validitas yang digunakan yaitu korelasi Rank Spearman dan reliabilitas dengan menggunakan Alpha Cronbach. Pengolahan data dibantu dengan menggunakan program SPSS 17 for windows. Berdasarkan hasil pengolahan data, didapati 25 pasang item yang diterima, dengan validitas berkisar 0,313-0,794 dan reliabilitas sebesar 0,870. untuk item perceptions service dan 0,970 untuk item expected service.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan cabang restoran “X” di mall “Y” Bandung. Secara berurutan tingkat ketidakpuasan konsumen terhadap dimensi pelayanan adalah dimensi assurance, reliability, tangible, emphaty dan responsiveness. Secara umum, terdapat 73% konsumen yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan pelayanan cabang restoran “X”. Selain itu, terdapat 15% konsumen yang merasa sangat puas oleh karena pelayan restoran yang tampil dengan rapi dan bersih serta pelayan melayani konsumen dengan cepat.

Saran yang dapat diberikan pada pihak cabang restoran “X” adalah mengevaluasi ulang metode penyimpanan dan pemilihan bahan makanan sehingga kualitas bahan makanan yang disajikan dapat tetap segar dan terjaga kualitasnya. Selain itu, pelayan restoran diberi penyuluhan informasi secara berkala mengenai promo dan sajian makanan agar semakin terampil dalam melayani konsumen. Hal ini penting mengingat persaingan usaha di bidang restoran yang semakin ketat di kota Bandung.

ABSTRACT

The title of this research is A Descriptive Study of Consumer Satisfaction Levels on Service Quality at "X" restaurant in the "Y" Mall branch Bandung. The study was conducted to gain an overview about the level of customer satisfaction on service quality of branch restaurant "X" in the mall "Y" Bandung.

The used research method was a descriptive study with survey technique. The sampling technique used in this study is accidental sampling sample, the sample used based on availability and ease of response. The number of samples in this study is 100 respondents. Measuring instruments used in this study is servqual which compiled and modified by the researcher based on the theory of Zeithaml (2009) which discusses five dimensions of service quality. Researcher uses Rank Spearman's validity test and Alpha Cronbach's reliability test formulas for checking validity and reliability instruments. During data processing, researcher used SPSS 17 for Windows. Based on the results of data processing, researcher found 25 pairs of items received, with the validity range from 0.313 to 0.794. Reliability score for perceptions service and for the expected service items is 0.870 and 0.970.

Based on the results of the study, it can be concluded that the majority of consumers are not satisfied with the service quality provided by "X" restaurant in the "Y" mall branch Bandung. In sequence, the level of consumer dissatisfaction toward service dimension is assurance, reliability, tangible, empathy and responsiveness. In general, 73% of consumers are not satisfied with the service quality that provided by "X" restaurant. In addition, 15% of consumers are very satisfied by waiters who emerge neat and clean as well as serve customers quickly.

An advice that can be given to the "X" restaurant is re-evaluate the selection methods of food storage so the quality of food served can stay fresh and kept its quality. In addition, a waitress regularly counseled periodically about the promo and food dish to be more skilled in serving consumers. This is important considering restaurant business competition in Bandung is increasingly stiff.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR SKEMA	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Maksud Penelitian	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Ilmiah	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5 Kerangka Pemikiran	11
1.6 Asumsi Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Jasa (<i>Service</i>)	20
2.1.1 Pengertian Jasa (<i>Service</i>)	20

2.1.2	Karakteristik Jasa	20
2.1.3	Kualitas Jasa	21
2.1.3.1	Expected Service	22
2.1.3.2	Perceptions Service.....	24
2.1.4	Model Kualitas Jasa	25
2.1.5	Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.2	Kepuasan Konsumen	29
2.2.1	Definisi Kepuasan Konsumen	29
2.2.2	Tingkat Kepuasan Konsumen	30
2.2.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	31
2.3	Kebutuhan	34
2.3.1	Macam-macam Kebutuhan	34
2.4	Perkembangan Kognitif	34
2.4.1	Pengertian Perkembangan Kognitif	34
2.4.2	Tahap-Tahap Perkembangan	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Rancangan Penelitian	37
3.2	Bagan Rancangan Penelitian	38
3.3	Variabel dan Definisi Operasional	38
3.3.1	Variabel Penelitian	38
3.3.2	Definisi Operasional	38
3.4	Alat Ukur	40
3.4.1	Alat Ukur Kepuasan Konsumen.....	40

3.4.2 Kisi - Kisi Alat Ukur	40
3.4.3 Prosedur Pengisian Item	41
3.4.4 Skala Penilaian Tingkat Kualitas Pelayanan.....	41
3.4.5 Data Pribadi dan Data Penunjang	42
3.4.6 Validitas Alat Ukur	42
3.4.7 Reliabilitas Alat Ukur	43
3.5 Populasi Sasaran	44
3.5.1 Populasi Sasaran	44
3.5.2 Karakteristik Sampel	44
3.5.3 Teknik Sampling	45
3.6 Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Responden.....	48
4.1.1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.2. Gambaran Hasil Penelitian.....	49
4.2.1. Tingkat Kepuasan Konsumen Cabang restoran “X”	49
4.2.2. Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Responden Yang Merasa Tidak Puas.....	50
4.2.3. Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Responden Yang Merasa Sangat Puas.....	51
4.2.4. Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Responden Yang Merasa Puas.....	52
4.3. Pembahasan.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63

5.1. Simpulan.....	63
5.2. Saran.....	64
5.2.1. Saran Teoritis.....	64
5.2.2. Saran Praktis.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
DAFTAR RUJUKAN.....	67
LAMPIRAN	

DAFTAR SKEMA

Skema 1.5.	Skema Kerangka Pikir	18
Skema 3.1.	Rancangan Penelitian	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.2.	Kisi-kisi Alat Ukur.....	40
Tabel 3.4.4.	Sistem Penilaian Alat Ukur.....	42
Tabel 3.6.	Rumus Distribusi Frekuensi.....	46
Tabel 4.1.1.	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2.1.	Tingkat Kepuasan Konsumen Cabang Restoran “X”	49
Tabel 4.2.2.	Tingkat Kepuasan Konsumen pada Responden yang Merasa Tidak Puas.....	50
Tabel 4.2.3.	Tingkat Kepuasan Konsumen pada Responden yang Merasa Sangat Puas.....	51
Tabel 4.2.4.	Tingkat Kepuasan Konsumen pada Responden yang Merasa Puas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A *Letter of Consent* dan Alat Ukur Identitas, Data Penunjang dan Data Utama)
- Lampiran B Uji Validitas dan Item Valid
- Lampiran C Uji Reliabilitas Alat Ukur
- Lampiran D Hasil Penelitian
- Lampiran E Frekuensi, Data penunjang, Analisis item, Tentang restoran “X”, dan Biodata peneliti