

ABSTRAK

Dalam ruang lingkup perbisnisan saat ini, bisnis di bidang jasa semakin berkembang, salah satunya adalah bisnis restoran. Bisnis restoran mengalami kemajuan pesat dan mempunyai peranan yang penting dalam industri jasa. Bandung sebagai salah satu temat tujuan wisata, membuat banyak para investor menanamkan modalnya untuk membuka restoran karena melihat peluang yang menggiurkan dari bisnis ini. Banyaknya jumlah restoran saat ini menyebabkan persaingan restoran makin ketat. Para pengelola restoran melakukan berbagai upaya agar hotel yang dimilikinya terkenal dan menarik sebanyak mungkin tamu untuk makan di restorannya. Upaya yang dilakukan antara lain adalah promosi, pengelolaan sumber daya, dan pengelolaan kualitas pelayanan.

Kepuasan konsumen pada sebuah restoran tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan menu yang ditawarkan dan kenyamanan ruangan, melainkan juga oleh kualitas pelayanan yang baik. Baik-buruknya kualitas pelayanan yang diberikan sebuah restoran kepada konsumennya akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen sekaligus meningkatkan loyalitas konsumen tersebut. Kualitas pelayanan menjadi semakin penting dan berkembang menjadi suatu peran yang istimewa dalam proses pengukuran seberapa baik suatu kualitas dapat memenuhi harapan konsumen.

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang makan di Restaurant CING WAN.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan survei, yaitu dengan cara mengumpulkan informasi secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pendapat dari responden. Tujuannya yaitu untuk mengetahui hubungan pelayanan yang diberikan restoran terhadap kepuasan konsumen

Jenis data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 orang, wawancara, dan observasi dengan responden dan pihak Restaurant CING WAN. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas jasa yang diberikan Restaurant CING WAN mempunyai hubungan yang cukup berarti terhadap kepuasan konsumen yang makan di Restaurant CING WAN. Artinya apabila kualitas jasa ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Hal ini dapat dibuktikan dengan perhitungan Korelasi Rank Spearman (r_s) sebesar 0.544, sedangkan koefisien determinasi diperoleh sebesar 29.5936 %. Artinya hubungan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang makan di Restaurant CING WAN sebesar 29.5936 %, sedangkan sisanya sebesar 70.4064 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Setelah dilakukan perbandingan didapat $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($4.492 \geq 2.0128$). Berarti hipotesis H_0 yang menyatakan tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen yang makan di Restaurant CING WAN ditolak. Dengan demikian, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang makan di Restaurant CING WAN.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
1.6. Hipotesis Penelitian.....	11
1.7. Lokasi Penelitian.....	11
1.8. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	13
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14

2.2.	Bauran Pemasaran.....	15
2.2.1.	Unsur-unsur Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Jasa.....	16
2.3.	Pengertian Jasa.....	18
2.3.1.	Kategori Jasa.....	19
2.3.2.	Karakteristik Jasa.....	20
2.3.3.	Unsur-Unsur Jasa.....	21
2.3.4.	Klasifikasi Jasa.....	22
2.4.	Pengertian Kualitas.....	25
2.4.1.	Manfaat Kualitas.....	26
2.5.	Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	28
2.5.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.5.2.	Persepsi terhadap Kualitas Jasa.....	28
2.5.3.	Dimensi Kualitas Jasa.....	29
2.5.4.	Pengukuran Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	32
2.5.5.	Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	34
2.6.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	37
2.6.1.	Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	38
2.6.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	40
2.7.	Restoran.....	42
2.7.1.	Definisi Restoran.....	42
2.7.2.	Jenis-Jenis Restoran.....	43
2.7.3.	Cara Pelayanan dan Jenis Pelayanan di Restoran.....	43
2.8.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	44

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian.....	46
3.1.1.	Sejarah Singkat Restaurant CING WAN.....	46
3.1.2.	Struktur Organisasi Restaurant CING WAN.....	48
3.2.	Metode Penelitian.....	51
3.2.1.	Tipe Penelitian.....	52
3.2.2.	Jenis dan Sumber Data.....	52
3.2.3.	Definisi Variabel.....	53
3.2.4.	Operasional Variabel.....	54
3.2.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.6.	Teknik Pengambilan Sampel.....	56
3.2.7.	Teknik Pengolahan Data.....	57
3.3.	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
4.1.1.	Analisis/ Karakteristik Responden.....	62
4.1.2.	Analisis Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Restaurant CING WAN.....	65
4.1.3.	Kepuasan yang Dirasakan Konsumen yang Makan di Restaurant CING WAN.....	82
4.2.	Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen yang Makan di Restaurant CING WAN.....	86

4.2.1.	Koefisien Determinasi.....	91
4.2.2.	Pengujian Hipotesis.....	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	94
5.2.	Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan.....	27
Tabel 3.1.	Operasional Variabel.....	54
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas ke Restoran.....	64
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan...	64
Tabel 4.6.	Kondisi dan Fasilitas Fisik Restoran.....	65
Tabel 4.7.	Lokasi Restoran.....	66
Tabel 4.8.	Penataan Eksterior dan Interior Ruang.....	67
Tabel 4.9.	Kerapihan, Kebersihan, dan Kenyamanan di Restoran.....	67
Tabel 4.10.	Kelengkapan Variasi Menu Makanan yang Ditawarkan.....	68
Tabel 4.11.	Kecepatan Penyajian Makanan.....	69
Tabel 4.12.	Kecepatan Penyajian Minuman.....	69
Tabel 4.13.	Kemudahan Reservasi.....	70
Tabel 4.14.	Kemudahan Pembayaran.....	71
Tabel 4.15	Kesesuaian Pelayanan yang Diberikan Dibandingkan Standar Pelanggan.....	71
Tabel 4.16.	Keterampilan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Jasa.....	72

Tabel 4.17.	Tanggapan Karyawan dalam Memenuhi Permintaan Pelanggan.....	73
Tabel 4.18.	Pemberian Informasi dan Pelayanan Jasa yang Diberikan oleh Karyawan.....	73
Tabel 4.19.	Kemampuan Karyawan dalam Menangani Keluhan/ Komplain Pelanggan.....	74
Tabel 4.20.	Pengetahuan Karyawan tentang Produk yang Dimiliki.....	75
Tabel 4.21.	Kesopanan dan Keramahan Karyawan/ Staff.....	75
Tabel 4.22.	Jaminan Keamanan dan Kenyamanan Pelayanan yang Diberikan.....	76
Tabel 4.23.	Ketelitian Karyawan dalam Menerima atau Mencatat Pesanan.....	77
Tabel 4.24.	Keahlian Karyawan dalam Melayani Konsumen.....	78
Tabel 4.25.	Jaminan Potongan Harga.....	78
Tabel 4.26.	Sikap Karyawan dalam Memberikan Informasi.....	79
Tabel 4.27.	Tingkat Kepahaman Karyawan akan Kebutuhan Pelanggan...	80
Tabel 4.28.	Perhatian Karyawan dalam Menangani Keluhan Pelanggan...	80
Tabel 4.29.	Keramahan Karyawan dalam Menerima Pesanan.....	81
Tabel 4.30	Kesopanan Karyawan dalam Berkomunikasi dengan Pelanggan.....	82
Tabel 4.31.	Merekomendasikan dan Mengajak Orang Lain untuk Makan di Restaurant.....	83
Tabel 4.32.	Membicarakan Hal Positif tentang Restaurant CING WAN...	83

Tabel 4.33.	Berpikiran untuk Makan Lagi di Restaurant CING WAN.....	84
Tabel 4.34.	Menolak Pergi ke Restoran Lain.....	85
Tabel 4.35.	Kepuasan terhadap Pelayanan Jasa yang Diberikan Restaurant CING WAN.....	85
Tabel 4.36.	Data Pengamatan dan Rank-Rank Variabel.....	87
Tabel 4.37.	Variabel X.....	88
Tabel 4.38.	Variabel Y.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Skema Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2.1 Customer Assesment of Service Quality.....	30
Gambar 2.2 Conceptual Model of Service Quality.....	34
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Restaurant CING WAN.....	48
Gambar 3.2. Kurva Distribusi t.....	61