

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Au Lait Menara Jamsostek

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Oleh :

Randy Dwiatmaja Soewarso
43106120021



**Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Mercu Buana
Jakarta
2011**

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Au Lait Menara Jamsostek

SKRIPSI

Oleh :

Randy Dwiatmaja Soewarso
43106120021



**Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Mercu Buana
Jakarta
2011**

Universitas Mercu Buana
Jurusan Manajemen – Fakultas Ekonomi

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Randy Dwiatmaja Soewarso

NIM : 43106120021

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (menjiplak).

Demikian surat ini saya buat sebenarnya.

Jakarta, 30 Januari 2011

Randy Dwiatmaja S.
43106120021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Randy Dwiatmaja Soewarso
NIM : 43106120021
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas
Pelayanan Pada Restoran Au Lait Menara Jamsostek
Tanggal Lulus Ujian : 17 February 2011

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

Rina Astini SE, MM

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S1

Dra. Yuli Harwani R, M.si

H. Arief Prayoga K, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Au Lait
Menara Jamsostek

Dipersiapkan dan disusun oleh

Randy Dwiatmaja Soewarso

43106120021

Telah dipertahankan di Dewan penguji pada tanggal 17 February 2011

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Skripsi

Rina Astini SE, MM

Anggota Dewan Penguji I

Yuhasril, SE, ME

Anggota Dewan Penguji II

Dra. Aty Herawati, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunianya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, nasihat, serta dukungan baik secara moril maupun material sehingga penyusun mampu menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

- 1.** Bapak Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
- 2.** Bapak Arief Prayoga Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana
- 3.** Ibu Rina Astini, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan sabar untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
- 4.** Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pengajaran, bimbingan, dan dorongan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana Jakarta.
- 5.** Keluarga tercinta yang telah banyak memberikan doa, nasihat, dan dukungan yang sangat berarti selama penulis menempuh pendidikannya.
- 6.** Shendy Selfiani S.Ikom yang selama ini turut serta membantu membimbing, mendukung, dan memberikan doa kepada penulis.
- 7.** Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis dengan segala keterbatasannya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebaik-baiknya.

Jakarta, 30 Januari 2011

Penyusun,

Randy Dwiatmaja S.

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
Bab 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Peneliti	3
1.4 Sistematika Pembahasan	4
Bab 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.1 Sifat – sifat Khusus Pemasaran Jasa	7
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen	8
2.1.3 Pengertian Citra	9
2.1.3 Ciri –Ciri Pembentuk Citra.....	11
2.2 Konsep Pemasaran.....	11
2.3 Industri Jasa.....	14
2.3.1 Pengertian Jasa.....	14
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	15
2.4 Pengertian Umum Serta Pengertian Restaurant.....	17
2.4.1 Pengertian Restaurant.....	17
2.4.2 Klasifikasi Industri restaurant.....	18
2.4.3 fungsi dan Peranan.....	19
2.5 Arti Kepuasan Konsumen.....	21
2.5.1 Definisi Kepuasan.....	21
2.5.2 Macam –Macam Kepuasan.....	23
2.5.3 Teori dan Model Kepuasan.....	24
2.5.4 Metode Pengukuran Kepuasan.....	27
2.5.5 Proses Pembentukan Kepuasan.....	29
2.5.6 Faktor Pendorong Kepuasan.....	33
Bab 3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum.....	37

3.2 Produk Barang dan Jasa.....	37
3.2.1 Produk Nyata Restaurant Au Lait.....	37
3.2.2 Produk Tidak Nyata.....	37
3.3 Metode Penelitian.....	38
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5 Tehnik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Populasi dan Sampel.....	42
3.7 Metode Analisis Data.....	43
3.7.1 Analisis Validitas.....	43
3.7.2 Analisis Realibilitas.....	44
3.7.3 Diagram Kartesius.....	45
Bab 4. HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	
4.1 Karakteristik Koresponden.....	49
4.2 Analisis Validitas.....	50
4.3 Analisis Realibilitas.....	54
4.4 Deskripsi Data Penelitian tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Restoran Au Lait.....	59
4.5 Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensidan Atribut Kualitas Pelayanan Restoran Au Lait.....	63
4.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	66
4.7 <i>Customer Satisfaction Index</i>	74
Bab 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	
KUESIONER	
SURAT KETERANGAN RISET	

DAFTAR TABEL

Operational Variabel Penelitian.....	39
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	49
Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	49
Distribusi Frekuensi Biaya Pengeluaran Dalam 1 Tahun Responden.....	50
Analisis Validitas Variabel X (Kinerja).....	51
Analisis Validitas Variabel Y (Kepentingan).....	53
<i>Realibility Statistics</i> X (Kinerja).....	55
<i>Item Total Statistics</i> X (Kinerja).....	56
<i>Realibility Statistics</i> Y (Kepentingan).....	57
<i>Item Total Statistics</i> Y (kepentingan).....	58
Atribut Kualitas Pelayanan Restoran Au Lait.....	60
Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pelayanan Restoran Au Lait.....	61
Tingkat Kepuasan Atribut Kualitas Pelayanan Restoran Au Lait.....	62
Perhitungan Rata – Rata Tingkat Kepentingan Dan tingkat Kepuasan Dimensi Kualitas Pelayanan Restoran Au Lait.....	62
Tingkat Kesesuaian Pelanggan Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Restoran Au Lait....	65
Perhitungan Rata – Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Dimensi Kualitas Pelayanan Restoran Au Lait.....	66
Statistik Rata - Rata Tingkat Kepentingan Dan tingkat Kinerja Atribut Restoran Au Lait..	68
Perhitungan Rata – Rata Tingkat Kepentingan Dan tingkat Kinerja Atribut Restoran Au Lait.....	71
Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	74

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	46
GAMBAR 2	69
GAMBAR 3	72