

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
BUMBU DESA CABANG CIKINI RAYA
JAKARTA**

SKRIPSI

Nama : Marlina Helmi Yani
N I M : 43107120119



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
BUMBU DESA CABANG CIKINI RAYA
JAKARTA**

SKRIPSI

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

**Nama : Marlina Helmi Yani
N I M : 43107120119**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marlina Helmi Yani

NIM : 43107120119

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 (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juni 2011



MARLINA HELMI YANI

43107120119

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Marlina Helmi Yani
N I M : 43107120119
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Konsumen pada Restoran Bumbu Desa Cabang
Cikini Raya, Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 7 Juni 2012

Disahkan oleh:

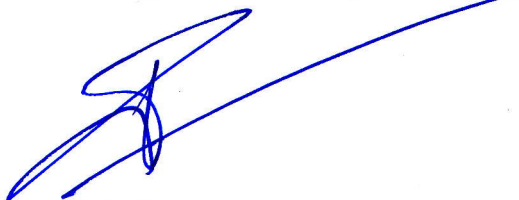
Pembimbing Skripsi


(Tafiprios, SE, MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1


(Dr. Wiwik Utami, Ak. M.Si)


(H. Arief Bowo PK, SE,MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Restoran Bumbu Desa Cabang Cikini Raya, Jakarta)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Marlina Helmi Yani

43107120119

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 7 Juni 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



Tafifprios, SE, MM

Anggota Dewan Penguji



Luna Haningsih, SE, MM

Anggota Dewan Penguji



Tri Wahyono, SE, MM

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah robbil 'alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Bumbu Desa Cabang Cikini Raya, Jakarta“. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak H. Arief Bowo PK, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Tafiprios, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Tri Wahyono, SE, MM. dan Ibu Luna Haningsih, SE, MM., selaku dewan penguji sidang skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran membangun untuk memperbaiki penelitian ini.
6. Pimpinan dan seluruh dosen serta segenap staff Manajemen program Kelas Karyawan yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi.
7. Seluruh pengunjung Restoran Bumbu Desa yang menjadi objek penelitian dan telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Suamiku tercinta, kedua buah hatiku, Vio dan Julio yang selalu memberikan doa, dorongan dan semangatnya kepada penulis. Dan dengan penuh kasih dan kesabaran tingkat tinggi dalam mendengar keluh kesah penulis. Kasih dan hadirmu tak akan pernah tergantikan oleh apapun.
9. Bapak, Mama, serta adikku tersayang selalu mengobarkan semangat dan memberikan wejangan-wejangan baik secara materi maupun non-materi selama penyelesaian skripsi.
10. Pak Chandra Dewa Dwiyo, terima kasih untuk doanya sehingga skripsiku dapat selesai dengan baik.
11. Para Sahabatku yang GOKIL di MEDCO, Saras, Bianca, Faqih, Alfred, Jupe, Jessica, Agha, yang selalu menghibur dengan cara-cara yang ‘aneh’ dan cenderung *extreme*, menemani di kantor ketika penulis terpaksa pulang malam dari kantor karena menyelesaikan penelitian.
12. Sahabat-sahabat seperjuanganku di Universitas Mercu Buana, Kunyit Anita, Apit, beib Qohhar, Indro, Dewi, mbak Endang, Pe’I, Hesty, untuk semangat,

bimbingan, dan keceriaan tanpa batas yang kalian berikan selama ini. Kemudian Gieta dan Kunyit Nita Kriwil yang selalu menemaniku bolak balik ke Meruya dengan ikhlas. Kalian semua adalah teman sekaligus saudara yang senantiasa mengobati kebosanan dan kalian semua mempunyai tempat khusus di hati.

13. Untuk Bosku yang baik hati yang telah memberikan support untuk mendukung kelancaran skripsi.

14. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah turut memberikan bantuan dan dukungannya. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Manajemen	6
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran	10

2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa	11
2.2.3 Produk	13
2.2.4 Jasa	18
2.3 Kualitas Pelayanan	24
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.3.2 Faktor-faktor yang menentukan Penilaian Kualitas Pelayanan	29
2.3.3 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk	32
2.4 Kepuasan Konsumen	34
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	34
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	36
2.4.3 Strategi Kepuasan Konsumen	41
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Obyek Penelitian	46
3.1.1 Lokasi Penelitian	46
3.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	46
3.1.3 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	48
3.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	51
3.2 Desain Penelitian	71
3.3 Hipotesis Penelitian	72
3.4 Variabel dan Skala Pengukurannya	72

3.5	Operasional Variable	73
3.6	Metode Pengumpulan Data	77
3.6.1	Kuesioner	77
3.6.2	Data Kepustakaan	77
3.7	Jenis Data	78
3.8	Populasi Dan Sample	78
3.8.1	Populasi	78
3.8.2	Sample	79
3.9	Metode Analisis Data	81
3.9.1	Metode Regresi	71
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	84
4.1	Analisis Deskriptif	84
4.1.1	Analisis Profil Responden	84
4.1.2	Analisis Kulaitas Pelayanan pada Restoran Bumbu Desa cabang Cikini Raya, Jakarta	88
4.1.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Bumbu Desa cabang Cikini Raya, Jakarta	108
4.1.4	Uji Koefisien Regresi Sederhana (Uji t)	109
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran	114
	DAFTAR PUSTAKA	116

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	117
Lampiran 2: Jawaban Responden	121
Lampiran 3: Output SPSS 17.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Jawaban Skala Likert	73
Tabel 3.2	Variabel Operasional Kualitas Pelayanan	74
Tabel 3.3	Variabel Operasional Kepuasan Konsumen	76
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	85
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan	87
Tabel 4.6	Penilaian responden terhadap prosedur pelayanan yang cepat dan tepat.....	88
Tabel 4.7	Penilaian responden terhadap pemberian Fasilitas Koneksi Internet kepada konsumen	89
Tabel 4.8	Penilaian responden terhadap pelayanan pada jam-jam sibuk ...	90
Tabel 4.9	Penilaian responden dalam menanggapi dan mengani keluhan dengan baik	91
Tabel 4.10	Penilaian responden terhadap kesigapan dalam melayani kebutuhan konsumen	92

Tabel 4.11 Penilaian responden pemberian kualitas rasa yang dapat memuaskan konsumen	93
Tabel 4.12 Penilaian responden terhadap pemberian kenyamanan bagi Konsumen.....	94
Tabel 4.13 Penilaian responden telah melakukan komunikasi yang baik kepada konsumen	95
Tabel 4.14 Penilaian responden terhadap keramahan dalam melayani konsumen.....	96
Tabel 4.15 Penilaian responden terhadap penampilan karyawan Bumbu Desa yang selalu rapih dan menarik	97
Tabel 4.16 Penilaian responden terhadap lokasi yang strategis	98
Tabel 4.17 Penilaian responden terhadap keindahan tata ruang	99
Tabel 4.18 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan	100
Tabel 4.19 Penilaian responden terhadap penyajian makanan	102
Tabel 4.20 Penilaian responden terhadap kebersihan yang selalu terjaga dengan baik	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Kuesioner Penelitian	117
Lampiran 2:	Jawaban Responden	121
Lampiran 3:	Output SPSS 17.....	124