

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
PIZZA HUT PLAZA SLIPI JAYA
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Nama : Syella Murtafiah

NIM : 43106010147



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
PIZZA HUT PLAZA SLIPI JAYA
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen S1

Nama : Syella Murtafiah

NIM : 43106010147



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syella Murtafiah

NIM : 43106010-147

Program Studi : Manajemen - S1

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2010

Materai Rp 6000,00

Tanda tangan

(Syella Murtafiah)

43106010147

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syella Murtafiah

NIM : 43106010147

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Restoran Pizza Hut (Plaza Slipi Jaya)
Jakarta Barat

Tanggal Lulus Ujian : 5 Maret 2010

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS

MERCUBUANA

(Dra. Yuli Harwani, M.M)

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani, M.M)

Tanggal :

(H. Arief Bowo Prayoga, SE, M.M)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Restoran Pizza Hut Plaza Slipi Jaya Jakarta Barat

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Syella Murtafiah

43106010-147

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 5 Maret 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(**Dra. Yuli Harwani, MM**)

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

Anggota Dewan Penguji 1

(**Ir. Arisetyanto Nugroho, MM**)

Anggota Dewan Penguji 2

(**Evawati Khumaedi, Dra. MSi**)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan Rahmat-Nya, serta shalawat dan salam kepada Baginda Rasulullah SAW sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Universitas Mercu Buana. Penulis sangat bersyukur dan berterima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen.

Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan untuk :

- Dr.Ir.H. Suharyadi,Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana
- Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Wakil Rektor Universitas Mercu Buana
- Arief Bowo Prayoga, SE, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen S1
- Dra. Yuli Harwani, M.M selaku Dekan FE dan Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah membantu, membimbing, dan memberikan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Hesti Maheswari, SE.M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
- Evawati Khumaedi, Dra. M.Si
- Dan untuk seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu, dan memberikan ilmu, serta informasi yang sangat berguna bagi penulis.
- Untuk kedua orangtua H.A. Rosyadi Aminullah dan Hj. Nurhayati, yang telah memberikan perhatian, kasih sayang, dan pengorbanan yang besar dan sangat berharga melebihi apapun.

- Untuk kakak, saudara, dan sanak famili. Wardahtun Hamroh, S.Kom. Zulfikar, S.Sos. Moh. Ghalib. Riha Azharina, AMD. Maulida Farhati. Syarah Amalina.

Dan untuk keluarga besar KH. Moh. Aminullah (Alm) terima kasih atas perhatian dan hiburannya. Semoga kompak selalu.

- Special untuk Tofik Hidayat, S.Kom yang telah memberikan banyak waktu, tenaga, perhatian dan motivasi kepada penulis.
- Untuk sahabat-sahabat Sufi Yuliyanti F, Nurmala Hayanti, Muh. Arbaini, Sandy Setiadi, Mutya Novianti, Semangat kawan-kawan dan kompak selalu.
- Dan untuk teman-teman khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2006, Ika Puspita, Siti Fadillah, Asep Mansyur, Anita Apriyanti, Khairunnisa, Nilawati, Fatimah R. Dona, kak Yulita, kak Anto, terima kasih atas kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tidak luput dari kekurangan dan kesalahan. Meskipun demikian, penulis telah berusaha untuk membuat yang terbaik dan penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Dan besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Februari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Pemasaran	5
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.3 Pengertian Bauran Pemasaran	7
2.4 Pengertian Kualitas	11
2.5 Pengertian Pelayanan / Jasa	12
2.6 Karakteristik Jasa	13
2.7 Pengertian dan Konsep Kepuasan Pelanggan	15
2.8 Alat-alat untuk Mengukur Kepuasan Konsumen	16

BAB III	METODE PENELITIAN	19
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.2	Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	21
3.2.1	Populasi	21
3.2.2	Hipotesis	22
3.2.3	Metode Pengambilan Sampel	23
3.3	Definisi Operasional Variabel	23
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.4.1	Data Primer	30
3.4.2	Metode Penelitian Lapangan	31
3.5	Teknik Analisis Data	32
BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	33
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	36
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan	37
4.2.1	Variabel Pelayanan Berdasarkan Indikator Bukti Fisik.....	38
4.2.2	Variabel Pelayanan Berdasarkan Indikator Keandalan	39
4.2.3	Variabel Pelayanan Berdasarkan Indikator Daya Tanggap	39
4.2.4	Variabel Pelayanan Berdasarkan Indikator Jaminan	41
4.2.5	Variabel Pelayanan Berdasarkan Indikator Empati	42
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	42
4.3.1	Variabel Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Loyalty	43
4.3.2	Variabel Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Paymore	44
4.3.3	Variabel Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Switch	46
4.3.4	Variabel Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Ex.Resp	47
4.3.5	Variabel Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Int.Resp.....	48
4.4	Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	49

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	53
	5.1 Kesimpulan	53
	5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		57



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.1	Responden menurut Jenis Kelamin	33
Tabel 4.1.2	Responden menurut Usia	34
Tabel 4.1.3	Responden menurut Pendidikan	35
Tabel 4.1.4	Responden menurut Pekerjaan	36
Tabel 4.1.5	Responden menurut Domisili	37
Table 4.2.1	Hasl analisis statistic Indikator Bukti Fisik	38
Tabel 4.2.2	Hasil analisis statistik Indikator Keandalan	39
Tabel 4.2.3	Hasil analisis statistik Indikator Daya Tanggap	40
Tabel 4.2.4	Hasil analisis statistic Indikator Jaminan	41
Tabel 4.2.5	Hasil analisis statistic Indikator Empati	42
Tabel 4.3.1	Hasil analisis statistic Indikator Kesetiaan	43
Tabel 4.3.2	Hasil analisis statistic Indikator Membayar Lebih	44
Tabel 4.3.3	Hasil analisis statistic Indikator Beralih	46
Tabel 4.3.4	Hasil analisis statistic Indikator Tanggapan Keluar	47
Tabel 4.3.5	Hasil analisis statistic Indikator Tanggapan Kedalam	48
Tabel 4.4	Hasil Analisis Statistik	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Data Kuisisioner Kualitas Pelayanan	58
Lampiran 2	Tabel Data Kuisisioner Kepuasan Konsumen	60
Lampiran 3	Hasil Analisis Regresi Linier	62
Lampiran 4	Hasil Analisis Statistik Frekuensi	64
Lampiran 5	Kuisisioner	68
Lampiran 6	Surat Ijin dan Pengantar Penelitian	...
Lampiran 7	Lembar Konsultasi	...

