

**ANALISIS KUALITAS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS
PELAYANAN PADA RESTORAN SIAP SAJI KFC**

SKRIPSI

Nama : Ahmad Subuhan Lubis

NIM : 43108120045



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISIS KUALITAS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS
PELAYANAN PADA RESTORAN SIAP SAJI KFC**

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : Ahmad Subuhan Lubis

NIM : 43108120045



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Subuhan Lubis

NIM : 43108120045

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan 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, 22 Juli 2010

(Ahmad Subuhan Lubis)

NIM 43108120045

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Subuhan Lubis
NIM : 43108120045
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Kepuasan Konsumen Atas
Kualitas Pelayanan Pada Restoran Siap Saji KFC
Tanggal Lulus Ujian : 24 Agustus 2010

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

(Tafiprios, S.E. MM.)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani R., MM.)

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM.)

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

ANALISIS KUALITAS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS

PELAYANAN PADA RESTORAN SIAP SAJI KFC

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Ahmad Subuhan Lubis

43108120045

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji pada Tanggal 24 Agustus 2010

Susunan Dewan Penguji :

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Tafiprios, S.E. MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Tri Wahyono, S.E. MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Lianah, S.E. MCom.)

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Pada Restoran Siap Saji KFC”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai jika tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam hal ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
2. Ibu Dra. Yuli Harwani R., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Tafiprios, S.E. MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan berbagai informasi yang berguna bagi penulis selama menyusun skripsi ini.
5. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana Fakultas Ekonomi.
6. Para konsumen KFC Supermal Karawaci yang telah bersedia mengisi kuesioner untuk data skripsi ini.
7. Teman-teman di Universitas Mercu Buana Jurusan Manajemen, terima kasih banyak atas semua dukungan yang telah diberikan selama ini.

Dengan segala upaya dan kemampuan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kesalahan dalam skripsi ini. Saran dan kritik yang membangun untuk skripsi ini selalu penulis harapkan.

Jakarta, 22 Juli 2010

Ahmad Subuhan Lubis

43108120045



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	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Pemasaran.....	5
2.2 Bauran Pemasaran	7
2.3 Pelayanan/Jasa	11
2.3.1 Definisi Pelayanan/Jasa	11

2.3.2 Karakteristik Jasa	12
2.4 Kualitas	13
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan	14
2.4.2 Mengelola Kualitas Jasa	15
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.6 Kualitas Jasa/Pelayanan dan Kaitannya dengan Kepuasan Pelanggan	20

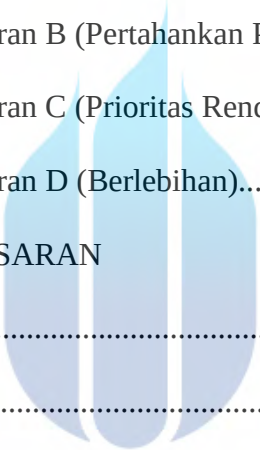
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	23
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	23
3.1.2 Produk KFC.....	26
3.2 Desain Penelitian	26
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran.....	27
3.3.1 Skala Pengukuran.....	27
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.5 Jenis Data	30
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.7 Metode Analisis Data	31

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	36
4.2 Analisis Analisis Kualitas Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Pada Restoran Siap Saji KFC.....	42
4.2.1 Analisis Dimensi Keterandalan (<i>Reliability</i>).....	42

4.2.2	Analisis Dimensi Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)	46
4.2.3	Analisis Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	50
4.2.4	Analisis Dimensi Empati	54
4.2.5	Analisis Dimensi Bukti Nyata (<i>Tangibles</i>).....	57
4.2.6	Ringkasan Perhitungan Nilai Kinerja dan Kepentingan ...	61
4.3	Diagram Kartesius	62
4.3.1	Kuadran A (Prioritas Utama)	64
4.3.2	Kuadran B (Pertahankan Prestasi)	64
4.3.3	Kuadran C (Prioritas Rendah).....	65
4.3.4	Kuadran D (Berlebihan).....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69


 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 37
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 38
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja 38
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan 39
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ke KFC dalam Satu Bulan 40
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Makanan KFC yang Paling Disukai 41
Tabel 4.8	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pegawai KFC Tepat Waktu Menyediakan Makanan Kepada Konsumen 42
Tabel 4.9	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pegawai KFC Tepat Waktu Menyediakan Makanan Kepada Konsumen 42
Tabel 4.10	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pegawai KFC Dapat Melayani Kebutuhan Konsumen Sesuai Dengan Janji Yang Ditawarkan 44

Tabel 4.11	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pegawai KFC Dapat Melayani Kebutuhan Konsumen Sesuai Dengan Janji Yang Ditawarkan	44
Tabel 4.12	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pegawai KFC memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumen	45
Tabel 4.13	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pegawai KFC memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumen	45
Tabel 4.14	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pegawai KFC selalu sigap dalam melayani kebutuhan konsumen	46
Tabel 4.15	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pegawai KFC selalu sigap dalam melayani kebutuhan konsumen	46
Tabel 4.16	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pegawai KFC tanggap dalam memberikan pelayanan untuk mengatasi keluhan konsumen	47
Tabel 4.17	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pegawai KFC tanggap dalam memberikan pelayanan untuk mengatasi keluhan konsumen	47
Tabel 4.18	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pegawai KFC menyampaikan informasi dengan jelas apabila konsumen menanyakan tentang produk.....	48

Tabel 4.19	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pegawai KFC menyampaikan informasi dengan jelas apabila konsumen menanyakan tentang produk	49
Tabel 4.20	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Para pegawai KFC bersikap sopan santun dalam melayani kebutuhan konsumen	50
Tabel 4.21	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Para pegawai KFC bersikap sopan santun dalam melayani kebutuhan konsumen.....	50
Tabel 4.22	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja KFC merupakan restoran cepat saji bereputasi baik karena menyajikan produk makanan yang selalu terjamin kualitasnya	51
Tabel 4.23	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan KFC merupakan restoran cepat saji bereputasi baik karena menyajikan produk makanan yang selalu terjamin kualitasnya	51
Tabel 4.24	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pegawai KFC mengkomunikasikan layanan kepada konsumen dengan baik	52
Tabel 4.25	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pegawai KFC mengkomunikasikan layanan kepada konsumen dengan baik	53

Tabel 4.26	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Akses untuk menghubungi KFC cukup mudah	54
Tabel 4.27	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Akses untuk menghubungi KFC cukup mudah	54
Tabel 4.28	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Outlet KFC memiliki jam operasional yang nyaman bagi konsumen	55
Tabel 4.29	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Outlet KFC memiliki jam operasional yang nyaman bagi konsumen	56
Tabel 4.30	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Pegawai KFC memberikan perhatian sungguh-sungguh kepada konsumen	30
Tabel 4.31	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Pegawai KFC memberikan perhatian sungguh-sungguh kepada konsumen	32
Tabel 4.32	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Lokasi outlet KFC Supermal Karawaci mudah dijangkau	57
Tabel 4.33	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Lokasi outlet KFC Supermal Karawaci mudah dijangkau	58
Tabel 4.34	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Penampilan para pegawai KFC selalu rapi	58

Tabel 4.35	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Penampilan para pegawai KFC selalu rapi	59
Tabel 4.36	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Kebersihan outlet KFC Supermal Karawaci terjaga dengan baik	60
Tabel 4.37	Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Kebersihan outlet KFC Supermal Karawaci terjaga dengan baik	60
Tabel 4.38	Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja terhadap Kepentingan	61



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1	Diagram Kartesius 34
Gambar 4.1	Diagram Kartesius 63



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	70
Lampiran 2	Input Data Karakteristik Responden.....	73
Lampiran 3	Input Data Tingkat Kualitas Pelayanan (Kinerja)	76
Lampiran 4	Input Data Tingkat Kepuasan (Harapan)	79
Lampiran 5	Rekapitulasi Nilai Bobot Kinerja	82
Lampiran 6	Rekapitulasi Nilai Bobot Harapan	83
Lampiran 7	Tabel Z	84

