

PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK RUMAH

MAKAN PADANG

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Padang Suraputra Kota Bekasi)

LAPORAN TUGAS AKHIR



ANISA PUSPITA PUTRI

NIM : 33118010058

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK RUMAH

MAKAN PADANG

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Padang Suraputra Kota Bekasi)

Laporan Tugas Akhir Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana



ANISA PUSPITA PUTRI

NIM : 33118010058

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK RUMAH
MAKAN PADANG**

(Studi Kasus Pada Rumah Makan Padang Suraputra Kota Bekasi)

Oleh:

Anisa Puspita Putri

NIM: 33118010058

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

pada Tanggal:

23 Juli 2021

1. Onggo Pramudito, ST, MM Pembimbing ()

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Anisa Puspita Putri
NIM : 33118010058
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN
PADANG (Studi Kasus Pada Rumah Makan Padang Suraputra
Kota Bekasi)
Tanggal Sidang : 10/08/2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

LPTA 08210258



Please Scan QRCode
to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Anisa Puspita Putri

NIM : 33118010058

Jurusan : D-III Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Maret 2021



Anisa Puspita Putri

NIM 33118010058

RINGKASAN

Pelayanan sangatlah penting dalam pemasaran karena pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau pelaku bisnis dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan adanya pelayanan bertujuan untuk menyampaikan sebuah produk kepada pelanggan ataupun calon pelanggan. Kualitas pelayanan juga menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan, salah satunya bisnis rumah makan yang mana bisnis rumah makan merupakan bisnis yang banyak di minati pelaku bisnis di Indonesia, dengan begitu saat pelayanan yang diberikan rumah makan dalam menawarkan produk dengan kualitas yang baik dan ramah serta harga sepadan menjadi satu kesatuan yang sempurna bagi keberlangsungan sebuah bisnis untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rumah Makan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa Iman, Islam, Ihsan, serta kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Produk Rumah Makan Padang (Studi Kasus pada Rumah Makan Padang Suraputra Kota Bekasi)” Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi DIII Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
4. Onggo Pramudito ST. MM selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, yang sangat bermanfaat demi terlaksananya laporan tugas akhir ini.
5. Para Dosen FEB di Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk

diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

6. Teristimewa, Ibunda tercinta Andi Jumaenah Kahar dan Ayahanda Aryadi serta kakak-kakak yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
7. Amanda, Asti, Tasya, Rona, Dita, Olif, Aul, Bila dan Iqbal Ladiansyah yang merupakan teman belajar dan bermain serta teman-teman DIII Manajemen angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita semua bisa mewujudkan impian kita.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 03 Maret 2021

Anisa Puspita Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Observasi.....	3
E. Metode Penelitian	3
1. Desain Penelitian	4
2. Metode Pengumpulan Data.....	4
3. Metode Analisis Data	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
B. Penelitian Terdahulu	8
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	12
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	12
1. Profil Rumah Makan	12
2. Struktur Organisasi	14
B. Pembahasan.....	14
1. Pelaksanaan Observasi	14
2. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Rumah Makan Padang Suraputra	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
A. Kesimpulan	30

B. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Struktur Organisasi.....	15
3.2	Susunan Karyawan Rumah Makan Padang Suraputa.....	15
3.3	Pelaksanaan Observasi.....	16
3.4	<i>Scoring</i> Untuk Jawaban Kuesioner.....	20
3.5	Penafsiran Hasil Rata-Rata.....	21
3.6	Hasil olah data terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan...21	
3.7	Penafsiran Hasil Rata-Rata dimensi <i>Reliability</i>	25
3.8	Penafsiran Hasil Rata-Rata dimensi <i>Tangibles</i>	26
3.9	Penafsiran Hasil Rata-Rata dimensi <i>Responsiveness</i>	28
3.10	Penafsiran Hasil Rata-Rata dimensi <i>Assurance</i>	29
3.11	Penafsiran Hasil Rata-Rata dimensi <i>Empathy</i>	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Berfikir Penelitian.....	13
3.1	Gambar Rumah Makan Padang Suraputra.....	14
3.2	Daftar Menu Rumah Makan Padang Suraputra.....	17
3.3	Gambar 1 Porsi Dine-in.....	17
3.4	Gambar 1 Porsi Takeaway.....	17