

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI DIXIE EASY DINIING
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

DEVI NATHALIA HASANUSI
11104880

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2013**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DIXIE EASY DINING
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Disusun oleh:

DEVINATHALIA HASANUSI

NIM : 11104880

Jurusan : Manajemen

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DIXIE EASY DINING
YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

DEVI NATHALIA HASANUSI
11104880

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi pada tanggal

7 8 DEC 2013

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra.Purwani Retno Andaras,MM
(Ketua Tim)

2.Petra Surya Mega.W, SE,MSi
(Dosen Penguji)

3. Ambar Kusuma A, SE,MSi
(Dosen Penguji)

Yogyakarta, 2 0 DEC 2013

Disahkan Oleh :

Dekan,

Wakil Dekan I Manajemen,



Dr. Singgih Santoso, MM

Putra Surya Mega Wijaya, SE, MSi.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DIXIE EASY DINING YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagai syarat untuk menjadi sarjana pada program studi Manajemen Fakultas bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya orang maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 25 November 2013



Devi Nathalia Hasanusi
11104880

MOTTO

*Aku bersyukur kepadaMu oleh karena kejadianku dahsyat dan ajaib,
Ajaib apa yang Kaubuat, dan jiwaku benar-benar menyadarinya.*

(Mazmur 139:14)

*“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi
nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa
dan permohonan dengan ucapan syukur”*

(Filipi 4 : 6)

Halaman Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Keluargaku tercinta

- Ryan Kurnia Kristanto

©UKDWN

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan puji syukur kepada Tuhan Yang Esa akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *DIXIE EASY DINING* YOGYAKARTA. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Peneliti menyadari, skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan banyak pihak. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada :

1. Bapak Singgih Santosa, SE, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dengan tekun dan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Para konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan data penelitian.
5. Mama, tante, adik, kekasih, dan semua sahabat yang telah memberikan doa dan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Sahabat-sahabatku, Chen-Chen, Icha, Melisa, dan Trusti yang telah memberikan dukungan dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti berharap semoga semua jasa dan budi baik dari semua pihak yang diberikan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan semestinya.

Yogyakarta, 25 November 2013

Penulis

©UKDW

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kontribusi Penelitian	4
1.5. Batasan Penelitian.....	5
BAB II..... LANDASAN TEORI, STUDI PUSTAKA, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu	16

	2.3 Pengembangan Hipotesis	17
BAB III	METODA PENELITIAN	33
	3.1. Data	19
	3.2. Populasi dan Sampel	20
	3.3. Definisi Variabel dan Pengukurannya	22
	3.4. Desain Penelitian	25
	3.5. Model Statistis dan Uji Hipotesis	25
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	43
	4.1. Statistik Deskriptif.....	33
	4.2. Hasil Pengolahan Data	46
	4.3. Analisis.....	60
BAB V	PENUTUP.....	67
	5.1. Kesimpulan	67
	5.1. Keterbatasan Penelitian.....	69
	5.2. Saran.....	69
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	16
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya ..	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasar Usia	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasar Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasar Pekerjaan	36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasar Penghasilan atau Uang Saku.....	37
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasar Pengeluaran	38
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasar <i>Partner</i> Kunjungan	39
Tabel 4.8 Karakteristik Responden berdasar Jumlah Kunjungan	39
Tabel 4.9 Karakteristik Responden berdasar Alasan Berkunjung	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Wujud Fisik.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan Layanan.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan Karyawan	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan Layanan.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Empati Karyawan.....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	46
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Berganda	48
Tabel 4.18 Nilai F_{hitung}	50
Tabel 4.19 Nilai t_{hitung}	52
Tabel 4.20 Nilai Koefisien Determinasi R^2	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Desain Penelitian	25

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

©UKDW

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *DIXIE EASY DINING* YOGYAKARTA

ABSTRAKSI

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. *Dixie Easy Dining* merupakan sebuah rumah makan yang menyajikan olahan makanan bergaya western dan Indonesia. Rumah makan ini merupakan salah satu rumah makan yang hampir tidak pernah sepi dari pengunjung.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel para konsumen *Dixie Easy Dining* sebanyak 100 orang responden. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, jaminan layanan, dan empati karyawan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta. Untuk membuktikan hipotesis, digunakan alat analisis regresi linear berganda.

Hasil analisis penelitian ini memberikan bukti bahwa wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, jaminan layanan, dan empati karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta. Sedangkan wujud fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta.

Kata kunci: kualitas layanan, wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, jaminan layanan, empati karyawan, kepuasan konsumen

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *DIXIE EASY DINING* YOGYAKARTA

ABSTRAKSI

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. *Dixie Easy Dining* merupakan sebuah rumah makan yang menyajikan olahan makanan bergaya western dan Indonesia. Rumah makan ini merupakan salah satu rumah makan yang hampir tidak pernah sepi dari pengunjung.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel para konsumen *Dixie Easy Dining* sebanyak 100 orang responden. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, jaminan layanan, dan empati karyawan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta. Untuk membuktikan hipotesis, digunakan alat analisis regresi linear berganda.

Hasil analisis penelitian ini memberikan bukti bahwa wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, jaminan layanan, dan empati karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta. Sedangkan wujud fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta.

Kata kunci: kualitas layanan, wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, jaminan layanan, empati karyawan, kepuasan konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Pimpinan harus mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan dan berusaha menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pelanggannya. Kepuasan merupakan salah satu hal terpenting dalam pemasaran. Karena apabila konsumen merasa puas dengan produk dari merek tertentu, maka umumnya mereka akan terus membeli dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas, mereka dapat beralih ke merek lain dan menceritakan ketidakpuasannya kepada orang lain juga. Hal ini dapat berdampak negatif bagi calon pelanggan lain. Dimana pada awalnya memiliki keinginan untuk membeli produk dari merek tersebut dan akhirnya membatalkan niatnya untuk membeli.

Peluang pasar di bidang industri makanan semacam rumah makan sangat terbuka luas. Hal ini dapat terlihat dengan kehadiran sejumlah gerai baru makanan jenis rumah makan. Berkembangnya beragam jenis rumah makan di Yogyakarta, terutama makanan modern sebagai reaksi atas beragamnya permintaan konsumen. Fenomena ini menunjukkan persaingan yang makin ketat antar rumah makan, yang dapat berupa persaingan dalam menarik perhatian konsumen, mempertahankan, dan merebut target pasar. Konsekuensinya adalah masing-masing rumah

makan harus memberikan perhatian khusus kepada kepuasan konsumen, dengan memberikan prioritas terhadap perbaikan kinerja atas atribut produk maupun layanan yang dianggap penting oleh pelanggan.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat berbagai hal yang harus diperhatikan selain kualitas produk, yaitu beberapa diantaranya, ciri khas apa yang dimiliki oleh suatu produk sehingga berbeda dengan produk pesaing, bagaimana jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan. Di samping itu, keramahan dalam melayani pelanggan dan penyampaian informasi secara tepat dan jelas sehingga memudahkan pelanggan mendapatkan pengetahuan mengenai produk yang ada juga berperan penting dalam membangun kepuasan pelanggan.

Kekhasan dari rumah makan *Dixie Easy Dining* yang terletak di Jalan Affandi No. 40B Gejayan Yogyakarta adalah rumah makan ini menyajikan menu pasta, sushi, kopi yang telah disesuaikan dengan lidah orang Indonesia, dan juga masakan Indonesia. Lokasinya pun sangat strategis dan bangunannya cukup luas.

Saat ini di Yogyakarta terdapat setidaknya tiga kompetitor besar yang menyajikan produk yang sejenis dengan produk *Dixie Easy Dining* Yogyakarta, yaitu Warung Pasta, Pasta Gio, Aglioo! Pasta, dan *Zango Express*. Masing-masing saling berkompetisi untuk memenangkan hati konsumen. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk itu, guna mengukur kepuasan pelanggan, yang niscaya berguna bagi *Dixie Easy Dining* Yogyakarta dan peneliti,

maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta”.

1.2.Perumusan Masalah

1. Apakah variabel wujud fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Pasta Banget Yogyakarta?
2. Apakah variabel keandalan layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Pasta Banget Yogyakarta?
3. Apakah variabel ketanggapan karyawan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Pasta Banget Yogyakarta?
4. Apakah variabel jaminan layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Pasta Banget Yogyakarta?
5. Apakah variabel empati karyawan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Pasta Banget Yogyakarta?
6. Apakah variabel wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Pasta Banget Yogyakarta?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan variabel wujud fisik secara parsial terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan variabel keandalan layanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan variabel ketanggapan karyawan secara parsial terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan variabel jaminan layanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan variabel empati karyawan secara parsial terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan variabel wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta Yogyakarta.

1.4.Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang Manajemen Pemasaran kaitannya dengan kepuasan konsumen

2. Kontribusi praktis

1. Bagi perusahaan

- a) Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui perwujudan variabel-variabel yang mempengaruhinya.

2. Bagi penulis

- a) Dapat menerapkan ilmu pemasaran yang telah diterima kedalam praktek kehidupan nyata.
- b) Dapat memperdalam pengetahuan di bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

3. Bagi pihak lain

- a) Menambah pengetahuan dan pemikiran bagi pihak-pihak yang membaca penelitian ini.
- b) Menambah bahan acuan guna membantu pihak yang berminat melakukan penelitian yang lebih lanjut.

1.5. Batasan Penelitian

1. Penelitian akan dilakukan pada konsumen yang pernah mengunjungi *Dixie Easy Dining* Yogyakarta.
2. Cakupan daerah penelitian terbatas di wilayah Yogyakarta.
3. Jumlah responden adalah 100 orang.
4. Variabel dalam penelitian meliputi:
 - a. Wujud fisik (*Tangibles*)
 - b. Keandalan layanan (*Reliability*)

- c. Ketanggapan karyawan (*Responsiveness*)
- d. Jaminan layanan (*Assurance*)
- e. Empati karyawan (*Empathy*)

©UKDW

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis Karakter Responden

- a. Berdasarkan jenis kelamin disimpulkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin wanita.
- b. Berdasarkan usia disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden usia 18 – 24 tahun.
- c. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden berpendidikan SMA.
- d. Berdasarkan pekerjaan disimpulkan bahwa paling banyak responden pelajar/mahasiswa.
- e. Berdasarkan pendapatan atau uang saku per bulan disimpulkan bahwa paling banyak responden memiliki pendapatan antara Rp 1.000.001,00 – Rp 2.000.000,00.
- f. Berdasarkan pengeluaran per bulan disimpulkan bahwa paling banyak responden memiliki pengeluaran antara Rp 1.000.001,00 – Rp 2.000.000,00.
- g. Berdasarkan *partner* kunjungan disimpulkan bahwa paling banyak mengunjungi *Dixie Easy Dining* bersama teman.

- h. Berdasarkan jumlah kunjungan disimpulkan bahwa paling banyak responden telah mengunjungi *Dixie Easy Dining* sebanyak 2-5 kali.
- i. Berdasarkan alasan kunjungan disimpulkan bahwa paling banyak responden mengunjungi *Dixie Easy Dining* karena makanan yang enak.

2. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Wujud Fisik, Keandalan Layanan, Ketanggapan Karyawan, Jaminan Layanan, dan Empati Karyawan) terhadap kepuasan Konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Wujud fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak.
2. Keandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
3. Ketanggapan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
4. Jaminan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.

5. Empati karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
6. Wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, jaminan layanan, dan empati karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining* Yogyakarta secara simultan. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya memberikan jawaban tertutup yang memaksa responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan.
2. Cakupan jumlah responden hanya terbatas pada 100 orang responden.
3. Penelitian terbatas pada wilayah kota Yogyakarta.
4. Survei hanya dilakukan pada siang hari.
5. Kuesioner disebar pada saat konsumen belum dilayani.

5.3. Saran

a. Bagi Perusahaan

1. Dalam variabel wujud fisik meskipun hasil penelitian menyatakan bahwa bentuk fisik tidak mempengaruhi kepuasan konsumen, akan tetapi hendaknya pihak *Dixie Easy Dining* tetap dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan tersebut. Hal ini dikarenakan faktor wujud fisik

merupakan salah satu bagian dari rangkaian kualitas layanan. Terlebih lagi mulai muncul pesaing yang tidak sedikit di bidang industri kuliner dengan menu yang hampir sama dengan *Dixie Easy Dining*. Meningkatkan bentuk fisik bangunan dan kerapian karyawan dapat menjadi nilai lebih di mata konsumen

Selain itu, wujud fisik yang tidak baik dapat memungkinkan konsumen merasa tidak nyaman untuk berkunjung di *Dixie Easy Dining* Yogyakarta dan pada akhirnya merasa jera.

2. Dalam hal variabel kehandalan layanan, variabel ini memiliki pengaruh yang paling besar apabila dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya. Maka dari itu, *Dixie Easy Dining* perlu untuk menjaga dan meningkatkan kehandalan karyawan dalam melayani konsumen, sehingga konsumen tetap merasa puas.

3. Variabel ketanggapan karyawan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang paling besar dalam kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining*. Maka dari itu, pihak *Dixie Easy Dining* hendaknya memperhatikan variabel ini sebagai variabel yang penting. Dengan daya tanggap karyawan yang cepat terhadap kesulitan konsumen, diharapkan dapat menjadi nilai lebih bagi konsumen ketika mengunjungi *Dixie Easy Dining* sehingga konsumen dapat semakin merasa puas.

4. Variabel jaminan layanan merupakan variabel yang berpengaruh dalam kepuasan konsumen di *Dixie Easy Dining*. Hendaknya *Dixie Easy Dining* tetap dapat memberikan jaminan kepada konsumen bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka, sehingga konsumen yakin akan selalu mendapat pelayanan yang terbaik di *Dixie Easy Dining*.
 5. Variabel empati karyawan merupakan variabel yang juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Dixie Easy Dining*. Perusahaan diharapkan tetap dapat mempertahankan dan meningkatkan kepedulian karyawan terhadap konsumen secara personal, sehingga konsumen merasa diperhatikan dan dapat semakin meningkatkan kepuasan konsumen.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya
1. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tapi juga pertanyaan terbuka, yang dapat diajukan dengan metode wawancara agar jawaban-jawaban yang diberikan responden lebih sesuai dengan keadaan responden.
 2. Peneliti selanjutnya dapat menambah cakupan jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak.
 3. Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah penelitian ke DIY, tidak terbatas pada kota Yogyakarta.

4. Peneliti selanjutnya sebaiknya dilakukan pada malam hari, karena pada malam hari *Dixie Easy Dining* lebih ramai dikunjungi konsumen.
5. Penyebaran kuesioner sebaiknya dilakukan setelah konsumen selesai melakukan pembayaran, agar kepuasan konsumen dapat diukur dengan lebih tepat.

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S.2003. *Metode Penelitian*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griselda, Gretel. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua Jakarta. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 2 (1):39-2007
- Hendra, John. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1 (3):275-293
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta:Intermedia
- Sumar, Tri. 2010. Pengaruh *Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengiriman Paket pada PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur* (Online), (<http://elib.unikom.ac.id>, diakses 20 November 2013).
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:Andy Offset
- Umar, Husein. 2001. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Winarta, Randy. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Rumah Makan Bromo Asri terhadap Kepuasan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (1):1-10