

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH MAKAN DAPUR SAMBAL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

Hajeng Intan Permatasari

NIM : 11 09 4778

Jurusan : Manajemen



**FAKULTAS BISNIS PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2012

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Hajeng Intan Permatasari, menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN DAPUR SAMBAL YOGYAKARTA**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 9 Januari 2013

Yang membuat pernyataan,



(Hajeng Intan Permatasari)

NIM : 11 09 4778

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Studi Kasus : Rumah Makan Dapur Sambal Yogyakarta

SKRIPSI

diajukan kepada Program Studi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

HAJENG INTAN PERMATASARI

NIM : 11 09 4778

Program Studi : Manajemen



Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Yogyakarta

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah
Makan Dapur Sambal Yogyakarta

Nama : Hajeng Intan Permatasari

NIM : 11 09 4778

Mata Kuliah : Skripsi

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Semester : Gasal

Tahun : 2012/2013



(Dra. Purwani Retno Andalas, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir/Skripsi

Fakultas Biana Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana

dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Menerima

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal 9 Januari 2013.

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Singgih Santoso, M.M

Dewan Penguji :

1. Dr. Singgih Santoso, M.M :
2. Dra. Purwani Retno Andalas, M.M :
3. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si. :

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kerja kerasku tidak sia-sia, dan ini berkat bantuan dari orang-orang terdekatku.

Kepada mereka karya kecilku ini ku persembahkan :

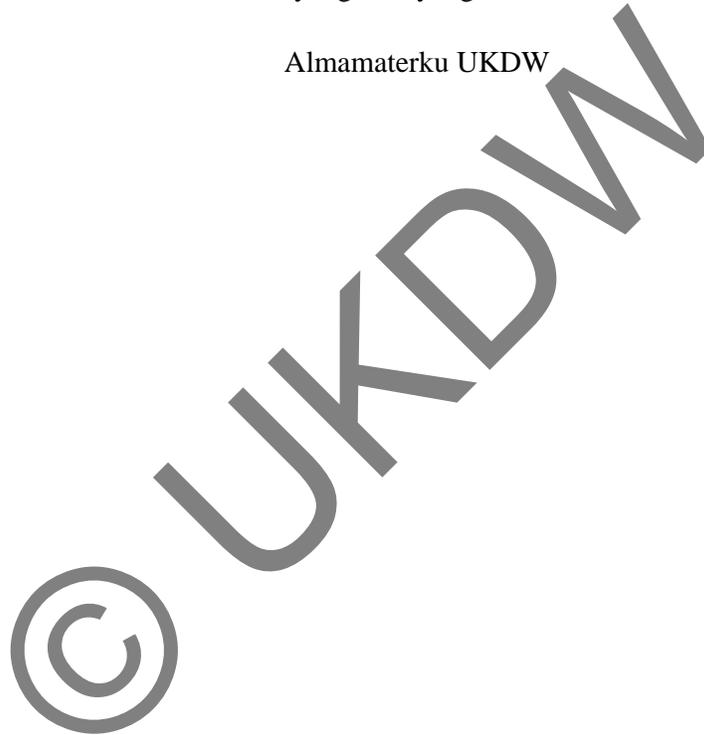
Tuhan Yesus Kristus

Kedua orang tuaku yang terkasih

Adikku, Christa

Sahabatku yang tersayang, Lita, Arin, Sari

Almamaterku UKDW



HALAMAN MOTTO

*Nikmatilah hidup mu karna hidup adalah panggung sandiwara
Apa pun yang terasa nikmat adalah hasil dari kerja keras sendiri
Nasib dapat dirubah dan takdir tidak dapat dirubah*

(anonim)

*Kekuatan tidak berasal dari kemenangan. Perjuangan anda mengembangkan
kakuatan anda. Ketika anda mengalami kesulitan dan memutuskan untuk tidak
menyerah, itulah kekuatan.*

(Mahatma Gandhi)

Apapun yang anda lakukan, lakukan dengan kebaikan.

Apapun yang anda katakan, katakan dengan kebaikan.

Kemanapun anda pergi, pancarkan kebaikan.

(Jonathan Lockwood Huie)



Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

(Aristoteles)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas karunia dan rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN DAPUR SAMBAL”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Duta Wacana.

Selama menyelesaikan skripsi ini maupun selama mengikuti program studi, banyak pihak yang turut memberikan bantuan baik secara moril maupun material. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir hingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
2. Bapak Dr. Singgih Santoso, M.M sebagai Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Elok Pakaryaningsih selaku dosen wali yang selama ini telah membimbing saya selama mengikuti jenjang perkuliahan.
4. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, M.M selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Kedua orang tuaku, bapak (Hendro Dwilamto, S.H, M.M) dan ibu (Dra. Apsari Setyorini), terimakasih atas kasih yang telah diberikan kepadaku, segala daya upaya, doa, motivasi, didikan, ajaran, bimbingan, dan semangat yang tak pernah surut selama aku hidup, hingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikannya sampai saat ini.
6. Adikku Christa Adhi Wibowo, terimakasih atas semangat yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang selama ini telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

8. Seluruh staf Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan, Mbak Lilis, Pak Ngadiyo, Mbak Dwi, terimakasih.
9. Bapak Muchtar dan Mas Tria yang telah memberikan izin kepada penulis untuk meneliti dan menyebarkan kuisioner.
10. Seluruh responden yang telah rela untuk meluangkan waktunya untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya.
11. Sahabat dan teman seperjuanganku : Sari, Arin, dan Lita, terimakasih untuk persahabatan indah yang telah kalian berikan kepadaku, terimakasih juga atas nasehat, perhatian yang telah kalian berikan kepadaku, semangat yang kalian salurkan kepadaku selama kita berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini. Aku sayang kalian dan semoga persahabatan ini akan tetap berlanjut dan tidak akan terputus sampai kapanpun.
12. Teman-temanku Duta Voice yang sudah menjadi keluarga kedua di hidupku, terimakasih atas motivasi dan dukungan yang memacuku untuk terus maju, Bang Ade, Iput, Nendra, Nike, Venti, Echa, Mbak Vista, Mas Adhi, Ka Nora, Ka Mami, Ka Ge, dan semua teman-teman yang tidak dapat kusebutkan satu per satu. Terimakasih juga atas pengalaman yang mampu membangun diriku menjadi pribadi yang lebih baik, dan kenangan-kenangan baik saat suka maupun duka yang selama ini kita lewati.
13. Temanku Tatya, terimakasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
14. Temanku Heru dan Bary, terimakasih atas bantuan yang telah diberikan selama penulis melakukan penulisan skripsi.
15. Teman-temanku Manajemen angkatan 2009 yang tidak bisa kusebutkan namanya satu per satu, terimakasih atas segala kenangan, pengalaman, dan perjalanan suka duka selama kuliah.
16. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Skripsi ini tidak luput dari kesalahan, baik dalam penyajian, materi, pembahasan, dan lainnya. Maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat berguna untuk penyempurnaan karya ini maupun sebagai bahan perbaikan bagi peneliti-

peneliti selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Semoga berkat Tuhan selalu menyertai kita.

Yogyakarta, Desember 2012

Penulis,

Hajeng Intan Permatasari

© UKDW

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II : LANDASAN TEORI	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13

2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kerangka Pemikiran	18
2.3 Hipotesis.....	19
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Variabel Penelitian	20
3.2 Definisi Operasional.....	21
3.3 Penentuan Sampel	23
3.3.1 Populasi dan Sampel	23
3.3.2 Teknik pengambilan Sampel.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5 Metode Analisis.....	24
3.5.1 Analisis Kualitatif	25
3.5.2 Analisis Kuantitatif	25
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	25
3.6.1 Uji Reliabilitas	26
3.6.2 Uji Validitas	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1 Analisis Deskriptif	28
3.7.2 Uji Statistik.....	28
3.7.3 Uji Hipotesis.....	29
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	29
b. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	30
c. Koefisien Determinasi	31

BAB IV	: HASIL PENELITIAN	32
	4.1 Deskripsi Objek Penelitian	32
	4.2 Hasil Pengujian Instrumen	32
	a. Analisis Validitas	32
	b. Analisis Reliabilitas	34
	4.3 Analisis Deskriptif	35
	4.3.1 Analisis Profil Responden	35
	4.3.2 Analisis Tanggapan Konsumen Berdasarkan Alasan Berkunjung	41
	4.4 Uji Instrumen Penelitian	44
	4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	44
	4.4.2 Analisis Uji F	47
	4.4.3 Analisis Uji t	48
	4.4.4 Koefisien Determinasi	54
	4.5 Pembahasan Hasil	55
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	59
	5.1 Kesimpulan	59
	5.2 Saran	61
	DAFTAR PUSTAKA.....	63
	LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas
- Tabel 4.2 : Hasil Uji Reliabilitas
- Tabel 4.3 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.4 : Jumlah Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.5 : Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan
- Tabel 4.6 : Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
- Tabel 4.7 : Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan
- Tabel 4.8 : Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan
- Tabel 4.9 : Responden Berdasarkan Orang yang Diajak Berkunjung
Ke Rumah Makan Dapur Sambal
- Tabel 4.10 : Jumlah Responden Berdasarkan Keterjangkauan Harga
- Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Rumah Makan Dapur
Sambal
- Tabel 4.12 : Jumlah Responden dengan Alasan Kunjungan Kesesuaian
Produk dengan Selera Konsumen Rumah Makan Dapur Sambal

Tabel 4.13 : Jumlah Responden Berdasarkan Kenyamanan Tempat

Tabel 4.14 : Hasil Regresi Linear Berganda

Tabel 4.15 : Hasil Uji F (F Test)

Tabel 4.16 : Hasil Uji T (T test)

Tabel 4.17 : Analisis regresi untuk Koefisien Determinasi (R^2)

© UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian

© UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Kuisisioner
- Lampiran 3 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas
- Lampiran 4 Analisis Prosentase
- Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 Tabel r, tabel f, tabel t

© UKDW

ABSTRAKSI

Perkembangan bisnis dalam bidang kuliner pada saat ini berkembang cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bermacam-macam rumah makan yang bermunculan. Pada setiap rumah makan yang ada pun menawarkan berbagai keunggulan, baik dari segi produk yang ditawarkan, harga pada produk, hingga tempat yang mendukung tercapainya sebuah transaksi. Perkembangan yang pesat ini juga menimbulkan sebuah persaingan dalam mendapatkan pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut akan menjadi tantangan bagi bisnis kuliner (Rumah Makan Dapur Sambal). Salah satu strategi yang dilakukan dalam mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan berkualitas. Dengan kualitas pelayanan yang optimal, maka diharapkan pihak yang bersangkutan dengan bisnis kuliner tersebut mampu memenuhi harapan konsumennya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) dilihat dari lima dimensi : bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa Rumah Makan Super Sambal di Sagan, Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Dapur Sambal, Yogyakarta. Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = -0.277 + 0.008 X_1 + 0.050 X_2 + 0.147 X_3 + 0.340 X_4 + 0.295 X_5 + 0,346$. Berdasarkan analisis, dihasilkan variabel bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga Dapur Sambal perlu memperbaiki faktor-faktor yang dinilai belum baik dan mempertahankan serta meningkatkan faktor yang sudah baik.

Keyword : kualitas layanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan.

ABSTRAKSI

Perkembangan bisnis dalam bidang kuliner pada saat ini berkembang cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bermacam-macam rumah makan yang bermunculan. Pada setiap rumah makan yang ada pun menawarkan berbagai keunggulan, baik dari segi produk yang ditawarkan, harga pada produk, hingga tempat yang mendukung tercapainya sebuah transaksi. Perkembangan yang pesat ini juga menimbulkan sebuah persaingan dalam mendapatkan pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut akan menjadi tantangan bagi bisnis kuliner (Rumah Makan Dapur Sambal). Salah satu strategi yang dilakukan dalam mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan berkualitas. Dengan kualitas pelayanan yang optimal, maka diharapkan pihak yang bersangkutan dengan bisnis kuliner tersebut mampu memenuhi harapan konsumennya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) dilihat dari lima dimensi : bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa Rumah Makan Super Sambal di Sagan, Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Dapur Sambal, Yogyakarta. Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = -0.277 + 0.008 X_1 + 0.050 X_2 + 0.147 X_3 + 0.340 X_4 + 0.295 X_5 + 0,346$. Berdasarkan analisis, dihasilkan variabel bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga Dapur Sambal perlu memperbaiki faktor-faktor yang dinilai belum baik dan mempertahankan serta meningkatkan faktor yang sudah baik.

Keyword : kualitas layanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan yang dilakukan oleh sebuah bisnis merupakan kegiatan yang ditujukan untuk kelangsungan bisnis atau usaha tersebut. Kegiatan yang dilakukan berupa pengembangan produk, distribusi, penetapan harga dan pelayanan. Dimana beberapa hal ini tadi merupakan inti kegiatan pemasaran. Fungsi pemasaran itu sendiri memegang peranan yang sangat penting bagi perusahaan dalam menjalankan semua aktifitas yang berhubungan dengan arus barang dan jasa sejak dari produsen sampai konsumen akhir.

Saat ini usaha atau bisnis semakin merambah pasar dari berbagai jenisnya, baik dari barang yang berupa makanan atau alat-alat dan dari jasa yang menyediakan berbagai layanan. Berkembangnya bisnis ini tidak jarang membuat bermunculannya pendatang baru yang menjadikan pesaing dari bisnis yang paling awal ada. Bertambahnya pesaing menjadikan ancaman bagi pebisnis awal yang dimana mereka sudah mendapatkan konsumen bahkan pelanggan. Persaingan yang makin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah usaha penyedia produk barang dan jasa untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Suatu usaha atau bisnis yang mengutamakan produk jasa lebih mengena pada konsumen, karena dari pihak perusahaan tersebut langsung menasar kepada konsumen. Beda halnya dengan produk barang, konsumen

mudah untuk berpindah merek karena adanya keinginan untuk mencoba. Memasarkan produk jasa memang dinilai mudah untuk mendapatkan konsumen, namun jika pada faktor pelayanannya tidak baik maka konsumen pun tidak akan kembali lagi.

Kualitas merupakan inti kelangsungan sebuah usaha, baik usaha produk barang maupun produk jasa. Kualitas bukan hanya dilihat dari produk itu sendiri namun dilihat dari kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas sendiri dimulai dari konsumen atau pelanggan dan akan berakhir pada persepsi konsumen. Konsumen terlibat dalam suatu proses jasa, maka merekalah yang nantinya akan menentukan kualitas jasa yang mereka konsumsi.

Persaingan yang ketat antara perusahaan satu dengan yang lain dapat terlihat dengan jelas. Berbagai macam fasilitas dan pelayanan tambahan yang diberikan kepada konsumen, baik itu yang berbentuk sales promotion berupa bonus atau bahkan gratis. Strategi ini dilakukan agar konsumen tidak berpindah ke perusahaan atau tempat lain. Namun itu hanya pelayanan dalam bentuk fisik, dan terkadang pelayanan dalam bentuk non fisik seperti komunikasi, sikap, dan tata cara yang disampaikan kepada konsumen tidak terlalu diperhatikan. Sehingga menimbulkan persepsi yang negatif terhadap perusahaan.

Berkembangnya bisnis kuliner saat ini sangat pesat walaupun menu yang ditawarkan sama. Salah satunya adalah Rumah Makan Dapur Sambal.

Rumah Makan Dapur Sambal merupakan rumah makan yang menyediakan menu bermacam-macam sambal. Tipe rumah makan seperti ini di Yogyakarta tidak hanya satu tetapi ada beberapa, baik dari segi bangunan yaitu eksterior dan interior, baik dari segi produk yang ditawarkan, serta jasa yang diberikan kepada konsumen. Pada rumah makan ini, penampilannya dikemas dengan gaya tradisional yang kental yaitu dengan menggunakan bambu dan kayu pada kelengkapan bangunannya. Sedangkan untuk produk yang ditawarkan, produk yang ditawarkan rata-rata hampir sama dengan rumah makan lain. Karena menu kuliner yang ditawarkan kepada konsumen cenderung sama, maka masing-masing dari bisnis tersebut harus mencari strategi untuk tetap mendapatkan konsumen bahkan pelanggan. Strategi yang dilakukan bukan hanya dengan perbaikan atau renovasi tempat, penambahan menu baru dan bonus atau paket-paket sebagainya, namun faktor pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen juga merupakan faktor penting yang harus tetap diunggulkan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Dapur Sambal ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang paling penting dalam suatu penelitian, hal ini diperlukan agar batasan masalah menjadi jelas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagaimanakah pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen.
3. Bagaimanakah pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen.
4. Bagaimanakah pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen.
5. Bagaimanakah pengaruh kepedulian/ empati terhadap kepuasan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan konsumen.

4. Untuk menganalisis pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepedulian/ empati terhadap kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Pemasaran yang dapat ditindaklanjuti.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Responden : umum.

Usia responden : 13 – 50 tahun.

Kategori responden : terbatas pada orang yang sudah pernah berkunjung di Rumah Makan Dapur Sambal, Jl. Melati Wetan, Baciro, Yogyakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang definisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Berisi tentang pembahasan hasil penelitian antara lain deskripsi perusahaan, hasil pengujian instrumen penelitian, uji statistik di Rumah Makan Dapur Sambal.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran mengenai penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan jasa terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan yang menjadi sampel penelitian adalah Rumah Makan Dapur Sambal yang berlokasi di Jl. Melati Wetan Baciro, Yogyakarta. Pengujian pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Rumah Makan Dapur Sambal merupakan salah satu rumah makan di antara berbagai macam rumah makan dengan pembangunan konsep yang sama. Baik dari konsep bangunan hingga konsep menu yang ditawarkan kepada konsumen. Dari beberapa rumah makan yang berkonsep sama, Rumah Makan Dapur Sambal ini termasuk rumah makan yang dapat dibilang ramai oleh pengunjung karena ada beberapa faktor yang menarik dan mempengaruhi pengunjung seperti harga, tempat, serta produk atau menu yang ditawarkan.
2. Dari hasil analisis regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Hipotesis I : Dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berupa eksterior dan interior rumah makan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen yang berkunjung tidak terlalu mempertimbangkan unsur fisik yang ditampilkan oleh rumah makan.

- b. Hipotesis II : Dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan yang diberikan oleh rumah makan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen yang berkunjung tidak terlalu mempertimbangkan unsur kehandalan yang diberikan oleh rumah makan.
 - c. Hipotesis III : Dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap yang diberikan rumah makan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen yang berkunjung tidak terlalu mempertimbangkan unsur daya tanggap tersebut.
 - d. Hipotesis IV : Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan yang diberikan rumah makan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen yang berkunjung mempertimbangkan unsur jaminan kenyamanan dan kepuasan yang diberikan rumah makan.
 - e. Hipotesis V : Dapat disimpulkan bahwa variabel empati atau kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen yang berkunjung mempertimbangkan unsur empati yang diberikan oleh rumah makan, karena sejatinya konsumen tersebut juga membutuhkan perhatian pada sebuah layanan.
3. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan perhitungan didapat nilai 89,4% yang merupakan besarnya pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya berasal dari faktor lain.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka penulis mengajukan beberapa saran :

- a. Dalam kaitannya dengan bukti fisik, bukti fisik tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan. Maka dari itu Rumah Makan Dapur Sambal perlu meningkatkan bukti fisik yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik yang diberikan kepada konsumen sudah cukup baik, namun apa yang sudah baik tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan bukan hanya dalam faktor interior dan eksterior, namun peningkatan kualitas produk yang dikonsumsi serta pemeliharaan bukti fisik tersebut juga harus dijaga dan ditingkatkan karena banyak munculnya pesaing baru.
- b. Dalam kaitannya dengan kehandalan, kehandalan tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan. Maka dari itu Rumah Makan Dapur Sambal perlu meningkatkan kehandalan yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kehandalan karyawan dalam melayani konsumen sudah cukup baik, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena kehandalan itu sendiri adalah proses yang berjalan dari awal pemesanan hingga produk sampai ditangan konsumen. Jika dalam alur tersebut kehandalan karyawan tidak baik, maka konsumen akan merasa tidak puas terhadap layanan yang karyawan berikan.
- c. Dalam kaitannya dengan daya tanggap, daya tanggap tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan. Maka dari itu Rumah Makan Dapur

Sambal perlu meningkatkan daya tanggap karyawan yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- d. Dalam kaitannya dengan jaminan, jaminan tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan. Maka dari itu Rumah Makan Dapur Sambal perlu meningkatkan jaminan dan memelihara yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik dari produk maupun jasa yang diberikan.
- e. Dalam kaitannya dengan empati, empati tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan. Maka dari itu Rumah Makan Dapur Sambal perlu meningkatkan empati yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Empati tersebut penting karena berhubungan dengan emosi konsumen, karena jika konsumen mendapatkan empati yang baik, maka kepuasan konsumen tercapai. Maka dari itu empati ini harus tetap dielihara dan dijaga.



DAFTAR PUSTAKA

- Basu, Swastha, 1984. *Azas-azas Marketing*. Edisi Ketiga, Yogyakarta : Liberty.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono, 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fandy, Tjiptono, 1997. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono, 1995. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Freddy, Rangkuti, 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F, 1998. *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall.
- Husein, Umar, 2003. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, cetakan ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). Jakarta: PT. Prenhalindo.

Kotler, P., and Keller, Kevin, L. 2006. *Marketing Management*, 12^e Edition, Singapore : Pearson International Edition.

Lupiyoadi, Rambat.2008. *Manajemen Pemasaran Jasa(Edisi2)*. Jakarta : Salemba Empat.

Parasuraman, A, Zeithamal V.A, dan Berry Leonard L, 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64 Number 1, Cambridge.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. ALFABETA.

