

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RESTORAN DANAU BERINGIN
DI PRABUMULIH**



Skripsi Oleh

PRAJA ARLI PUTRA

01011381320055

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2017

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PADA RESTORAN DANAU BERINGIN

DI PRABUMULIH

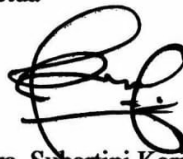
Disusun oleh :

Nama : Praja Arli Putra
NIM : 01011381320055
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing
Ketua



Tanggal : 06 Maret 2017

Dra. Subartini Karim, M.M
NIP. 195210201981032002

Anggota



Tanggal : 01 Maret 2017

Hj. Nofiwaty, S.E, M.M
NIP. 196911081994012001

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RESTORAN DANAU BERINGIN
DI PRABUMULIH

Nama : Praja Arli Putra
NIM : 01011381320055
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Maret 2017 dan telah memenuhi syarat untuk diterima

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 20 Maret 2017

Ketua

Anggota

Anggota

Dra. Suhartini Karim, M.M

Hj. Nofiawaty, S.E, M.M.

Drs. H. Ahmad Widad, M.Sc

NIP. 195210201981032002

NIP. 196911081994012001

NIP.1955122819810212002

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP. 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Praja Arli Putra
NIM : 01011381320055
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Danau
Beringin Prabumulih

Pembimbing

Ketua : Dra. Suhartini Karim, M.M
Anggota : Hj. Nofiawaty, S.E, M.M
Tanggal diuji : 20 Maret 2017

Adalah benar-benar hasil karya saya dibawah bimbingan tim pembimbing. Isi skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagai tanya menyebutkan sumber aslinya.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan, termasuk pembatalan gelar kesarjanaannya saya.

Indralaya, 20 Maret 2017

Yang memberi pernyataan,



Praja Arli Putra

NIM. 01011381320055

MOTTO

“Jagalah Kepercayaan yang telah diberikan kepada kita, karena itu lebih berharga dari pada harta.”

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah: 6)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua ku tercinta, H. Ariesman dan Hj. Kalimawati yang senantiasa mengiringi penulis dalam doa, kasih sayang, bimbingan serta dorongan semangat yang tiada henti
2. Kedua saudariku Mbak Ovie, adik Tria dan kak Arief yang selalu memberikan semangat, perhatian dan kasih sayang.
3. Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Danau Beringin Prabumulih” dengan Lancar. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan dan Bab V Kesimpulan dan Saran

Data utama yang digunakan adalah data primer dengan cara penyebaran kuesioner yang berisikan daftar pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan data-data yang diinginkan yang dapat diperoleh dari beberapa pelanggan Restoran Danau Beringin Prabumulih.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan dan pengaruh secara signifikan antara wujud, kehandalan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Danau Beringin Prabumulih, namun untuk responsivitas dan jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Danau Beringin Prabumulih.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kepuasan pada pelanggan pada restoran Danau Beringin Prabumulih dan bahan masukan akademisi bagi penelitian perpajakan.

Penulis,

Praja Arli Putra

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini dapat terlaksana berkat bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff MSCE Selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Prof. Dr. Taufiq, S.E., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
3. Dr. Zakaria Wahab, M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya
4. Aslamia Rosa S.E, M.Si Selaku Pembimbing Akademik
5. Ibu Dr. Hj. Suhartini Karim M.M dan Ibu Hj. Nofiawaty S.E M.M, Pembimbing Skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan, kritik dan saran, serta arahan yang membangun selama penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Bapak/Ibu Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya khususnya Jurusan Manajemen yang telah membantu selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. Pimpinan Restoran Danau Beringin Prabumulih Pakde Wage Darno yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan Tugas Akhir Skripsi ini dan memberikan arahan.
9. Kedua orang tua ku tercinta, H. Ariesman dan Hj. Kalimawati yang senantiasa mengiringi penulis dalam doa, kasih sayang, bimbingan serta dorongan semangat yang tiada henti
10. Kedua saudariku Mbak Ovie, adik Tria dan kak Arief yang selalu memberikan semangat, perhatian dan kasih sayang.
11. Member ATS Nurwan, Rizka, Siti, Futri, Shety yang telah memberikan semangat serta doa dan dorongan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Para Keluarga Pemimpin Muda Taya, Pungky, Tami, Nina Olin, Ary ketos, Rega, Hinggil, Ary Tongki, dan yang lainnya terimakasih telah mewarnai kehidupan baik suka maupun duka.
13. Umang-umang, Arif, Alvin, Kukuh, Rio, Desy R, Icha, Winda, Yuni, Heni Suryanngsih serta teman yang lainnya, yang telah memberikan canda tawa, semangat, doa, dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman “Grup Wisuda Bareng” Intan Salima Putri S.E, Nanda Cila, Bhela abeng Aries, Diany dan Ike yang telah banyak membantu dan berbagi rasa kebersamaan.
15. Teman-Teman Manajemen Angkatan 2013, semoga kita kompak, sukses dan berguna bagi bangsa dan Negara, Amin.
16. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, bantuan dari semuanya sungguh berarti.

Indralaya,

Penulis,

Praja Arli Putra

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN DANAU BERINGIN DI PRABUMULIH

Oleh

Praja Arli Putra

Dra. Hj. Suhartini Karim M.M, Hj. Nofiawaty S.E, M.M

Salah satu variabel yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu: bukti fisik (*tagibles*); kehandalan (*reability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*); empati (*emphaty*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Danau Beringin baik secara simultan, maupun parsial, dan mengidentifikasi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive*. Responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pengunjung Restoran Danau Beringin. Data yang digunakan adalah data primer yang meliputi lima dimensi kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Data dianalisis menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan semua dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial dimensi *emphaty*, *tangibles*, dan *reability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan variabel lain yaitu *assurance* dan *responsiveness* tidak mempengaruhi kepuasan konsumen. Dimensi *emphaty* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Kualitas layanan, kepuasan konsumen.*

Ketua Pembimbing,



Dra. Suhartini Karim, M.M
NIP. 195210201981032002

Anggota,



Hj. Nofiawaty, S.E, M.M
NIP. 196911081994012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN DANAU BERINGIN RESTAURANT PRABUMULIH

By

Praja Arli Putra

Dra. Hj. Suhartini Karim M.M, Hj. Nofiawaty S.E, M.M

One of variables that determine the customer satisfaction in the perception about the quality of service that focuses on five dimensions of service quality, there are : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research analyzed to discover most dominant factor of service quality to customer satisfaction at eat cafe restaurant, both simultaneously, partial, and variable which have the most dominant influencing. Sampling technique used *sampling purposive*. Samples taken in this research were 100 persons customer of Danau Beringin Restaurant. The data used are primary data covering five dimensions of service quality and customer satisfaction. Data were analyzed using Multiple Regression Analysis. The result of coefficient regression analyzed showed that the service quality simultaneous influence to the customer satisfaction. Partially the result of research shows variable empathy, tangibles, and reliability are influence to the customer satisfaction. Where as the others variable (assurance, and responsiveness) un-influence to the customer satisfaction. Empathy variable is the most dominant influence to the customer satisfaction.

Keywords : Service quality, consumer's satisfaction.

First Advisor,



Dra. Suhartini Karim, M.M
NIP. 195210201981032002

Member,



Hj. Nofiawaty, S.E, M.M
NIP. 196911081994012001

Head of Management Department



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Praja Arli Putra

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat/Tanggal Lahir : Prabumulih, 22 November 1995

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah (Orangtua) : Jl. Basuki Rahmat No. 45 Rt 001/ Rw 001 Kel.
Sukarajai Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Sumatera Selatan

Alamat Email : prajaarli11@gmail.com

Pendidikan Formal:

Sekolah Dasar : SD Negeri 37 Prabumulih

SLTP : SMP Negeri 1 Prabumulih

SLTA : SMA Negeri 3 Prabumulih

Pendidikan Non Formal :

Pengalaman Organisasi : - Anggota Ikatan Mahasiswa Manajemen
- Anggota Kepengurusan Keluarga Mahasiswa
Prabumulih Unsri 2014/2015
- Sekretaris Umum Keluarga Mahasiswa
Prabumulih Unsri 2015/2016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Jasa	12
2.1.2 Sifat Dan Karakteristik Jasa	13

2.1.3	Kualitas Pelayanan	13
2.1.4	Prilaku Konsumen	16
2.1.5	Pengertian Kepuasan Konsumen	17
2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Alur Pikir.....	23
2.4	Hipotesis Penelitian	24

BAB III.METODELOGI PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2	Rancangan Penelitian	24
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	24
3.3.1	Jenis Data	25
3.3.2	Sumber Data	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1	Kuisisioner	26
3.4.2	Observasi	27
3.5	Populasi dan Sampel.....	27
3.6	Idenifikasi Variabel	29
3.7	Definisi Operasional	30
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.8.1	Uji Validitas.....	32
3.8.2	Uji Reliabelitas	32
3.9	Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1	Profil Responden.....	34

4.1.2 Analisis Frekuensi.....	41
4.1.3 Uji Validitas.....	50
4.1.4 Uji Realibilitas.....	54
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.1.6 Uji Parsial (Uji t).....	57
4.1.7 Uji Simultan (Uji F).....	60
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi.....	61
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama Restoran Padang di Kota Prabumulih.....	3
Tabel 1.2 Laporan Keuangan Restoran Danau Beringin Periode 2014-2015	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 4.4 Profil Responden Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Profil Responden Dengan Siapa Datang Ke Danau Beringin	39
Tabel 4.6 Profil Responden Pengeluaran Saat Makan	39
Tabel 4.7 Profil Responden Pendapatan Per Bulan.....	40
Tabel 4.8 Profil Responden Informasi Danau Beringin	41
Tabel 4.9 Jawaban Responden atas Pernyataan Variabel Wujud (X1)	41
Tabel 4.10 Jawaban Responden atas Pernyataan Variabel Kehandalan (X2) ...	43
Tabel 4.11 Jawaban Responden atas Pernyataan Variabel Responsivitas (X3)	44
Tabel 4.12 Jawaban Responden atas Pernyataan Variabel Jaminan (X4).....	45
Tabel 4.13 Jawaban Responden atas Pernyataan Variabel Empaty (X5).....	47
Tabel 4.14 Jawaban Responden atas Pernyataan Variabel Kepuasan(Y).....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Wujud	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Responsivitas	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	52
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Empati.....	53
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Instrument	55
Tabel 4.22 Hasil Uji t (Parsial)	57

Tabel 4.23 Uji F Simultan	64
Tabel 4.24 Uji Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Konseptual 2.3.....	22
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	71
2. Hasil Uji Reliabilitas	74
3. Hasil Uji Validitas.....	75
4. Hasil Uji T Parsial.....	78
5. Hasil Uji F Simultan.....	78
6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
7. Hasil Uji Profil Responden.....	83
8. Hasil Uji Frekuensi Pernyataan	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat pada saat sekarang ini, maka sedikit banyak mempengaruhi pola konsumsi dan cara mereka dalam memenuhi kebutuhan. Keadaan masyarakat saat ini dipengaruhi oleh aspirasi dan lingkungan mereka. Kebudayaan, sub kebudayaan, kelompok acuan dan kecenderungan gaya hidup dapat menyebabkan masyarakat mengubah keadaan sesuai yang mereka inginkan dalam pemenuhan kebutuhannya.

Hal ini berdampak pada perkembangan dunia bisnis dewasa ini yang semakin kreatif dan inovatif. Sebagai salah satu bisnis usaha yang mengalami peningkatan cukup pesat dan mencerminkan gaya hidup modern adalah usaha dalam bidang penyajian makanan dan minuman seperti restoran, kafetaria, coffee shop, restoran yang tersedia di dalam hotel dan lain sebagainya, tidak terlepas dari sejarah perkembangan budaya makan di luar rumah dan makin maraknya mobilisasi manusia melakukan aktivitasnya di luar rumah.

Persaingan bisnis restoran dan rumah makan yang semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi pelaku usaha tersebut. Agar dapat memenangkan persaingan, mempertahankan pasar yang dimiliki dan merebut pasar yang sudah

ada, perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasi strategi usahanya dan lingkungan yang terus–menerus berubah dan berkembang. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, serta mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan pelanggan yang terus berubah. Banyak perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

Salah satu usaha restoran yang khas di Indonesia adalah masakan Padang. Masakan Padang adalah nama yang digunakan untuk menyebut segala jenis masakan yang berasal dari kawasan Minangkabau, provinsi Sumatera Barat. Masakan ini mudah ditemui karena merupakan ciri khas provinsi Sumatera Barat. Masakan ini tidak hanya berada di Padang tetapi sudah menyebar hampir keseluruh daerah di Indonesia. Termasuk juga di Sumatera Selatan khususnya di kota Prabumulih. Banyak sekali tempat-tempat yang menyediakan masakan khas kota Padang, mulai dari emper-emper pertokoan hingga yang memiliki gedung sendiri dan semuanya itu tersebar kepenjuru di setiap kota, berikut ini nama-nama restoran yang menjual masakan Padang, yaitu:

Table 1.1 Nama Restoran Padang di Kota Prabumulih

No	Nama	Alamat
1	Restoran Danau Beringin	Jl. Basuki Rahmat by pass (Prabumulih- Baturaja)
2	Restoran Sederhana	Jl. Jendral Sudirman Pasar Prabumulih
3	Restoran Siang Malam	Jl. Jendral Sudirman km. 9 Cambai Prabumulih
4	Restoran Bareh Solok	Jl. Jendral Sudirman Seberang Bank BRI Cabang Prabumulih
5	Restoran Roda Baru	Jl. Basuki Rahmat Simpang Bakaran Sukaraja
6	Restoran Minang Raya	Jl. Jendral Sudirman km. 6 Gunung Ibul Prabumulih
7	Restoran Sederhana Lintau	Jl. Jendral Sudirman Seberang Bank BCA Cabang Prabumulih
8	Restoran Selero Minang	Jl. Talang Jimar Bakaran Prabumulih
9	Restoran Sinar Banten	Jl. Alipatan Simpang Pandean Prabumulih

Sumber: Hasil survei Lapangan

Terdapat banyak sekali restoran yang ada di Prabumulih, sehingga usaha restoran memang cukup menjanjikan karena banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat diluar rumah, seperti bekerja, sekolah, kuliah dan lain-lain. Sehingga masyarakat lebih tertarik untuk makan diluar rumah karena menghemat

waktu untuk memasak dan lebih efisien jika waktu istirahat hanya sebentar dan kemudian kembali melanjutkan aktivitasnya masing-masing.

Salah satu restoran masakan Padang diatas yang cukup terkenal adalah Restoran Danau Beringin, restoran ini telah lama berdiri dimana sudah ada lebih dari 25 tahun yang lalu. Di restoran ini menyediakan berbagai menu makanan khas Padang dengan layanan yang sangat baik yaitu tempat yang nyaman dan bersih serta cita rasa yang enak dan lezat yang sesuai dengan selera konsumen. Pada Restoran Danau Beringin ini terdapat 15 meja dengan kursi yang jumlahnya bisa menampung 60 orang, dengan rata-rata pengunjung di setiap harinya berkisar 70 orang. Pelayanan restoran yang diberikan harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen, perusahaan dalam hal ini Restoran Danau Beringin terus memberikan pelayanan yang maksimal sehingga konsumen merasa nyaman serta puas untuk makan di restoran ini. Di bawah ini merupakan tabel data mengenai laporan keuangan di Restoran Danau Beringin Prabumulih yang terletak di Jl Basuki Rahmat (By Pass Prabumulih-Baturaja) Prabumulih, Sumatera Selatan.

Tabel 1.2 Laporan Keuangan Restoran Danau Beringin Periode 2014-2015

No.	Bulan	Laba Bersih	
		Tahun	
		2014	2015
1.	Januari	Rp. 4.500.000	Rp. 6.500.000
2.	Februari	Rp. 2.000.000	Rp. 3.250.000
3.	Maret	Rp. 2.750.000	Rp. 3.750.000
4.	April	Rp. 2.750.000	Rp. 4.000.000
5.	Mei	Rp. 3.500.000	Rp. 4.250.000
6.	Juni	Rp. 3.250.000	Rp. 5.000.000
7.	Juli	Rp. 4.000.000	Rp. 4.500.000
8.	Agustus	Rp. 2.250.000	Rp. 2.750.000
9.	September	Rp. 2.500.000	Rp. 3.000.000
10.	Oktober	Rp. 2.750.000	Rp. 3.250.000
11.	November	Rp. 3.000.000	Rp. 4.750.000
12.	Desember	Rp. 5.750.000	Rp. 7.000.000

Sumber : Data diolah dari restoran Danau Beringin

Dari tabel 1.2 diatas terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah laba bersih di Restoran tersebut. Bertambahnya laba bersih pada Restoran Danau beringin dapat terjadi karena pelanggan merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan sehingga menyebabkan naiknya kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menyebabkan pelanggan melakukan pembelian ulang.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk dan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan antar perusahaan satu dengan perusahaan yang lainnya.

Apabila konsumen merasa puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perlu dilakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

Banyaknya restoran yang berdiri di Prabumulih merupakan pertanda bahwa konsumen banyak mengunjungi restoran untuk memenuhi kebutuhan mereka ketimbang mengolahnya sendiri di rumah yang memakan waktu dalam mengolah menjadi barang jadi untuk dikonsumsi. Karena semakin banyak restoran serta yang berdiri di Prabumulih maka tidak menutup kemungkinan terjadinya persaingan diantara mereka, maka setiap restoran akan berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan semaksimal mungkin demi memenuhi keinginan konsumen. Dimana kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu dalam mencapai kepuasan konsumen dikarenakan konsumen akan menilai dari 5 (lima) variabel yang menjadi langganan karena setiap restoran mempunyai pelayanan yang berbeda-beda disesuaikan dengan lokasi, pegawai serta gaya hidup. Untuk mencapainya sebuah restoran harus berani berubah sehingga pelayanan yang diberikan dapat membuat pelanggan / konsumen menjadi puas.

Kualitas pelayanan yang baik menurut Tjiptono (2008) yaitu terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan, berikut adalah 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut :

1. Berwujud (*tangible*), dimana kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan fisik perusahaan yang dapat menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik restoran, tempat parkir, dan penampilan karyawan atau pelayan.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan restoran untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara baik dan ramah.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan dari karyawan kepada para konsumen dengan cepat (*responsive*) dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas, serta tidak membuat konsumen menunggu terlalu lama, misalnya ketika konsumen memesan suatu produk tetapi produk yang dipesan sudah tidak tersedia karyawan langsung memberitahukan kepada konsumen bahwa yang mereka pesan sudah tidak tersedia.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada restoran, misalnya dalam melayani konsumen selain penampilan, kebersihan karyawan harus dijaga kebersihannya sehingga konsumen merasa apa yang telah mereka beli benar-benar bersih dan baik bagi kesehatan mereka tanpa menimbulkan efek samping yang tidak diinginkan.

5. Empati (*emphaty*) dimana baik karyawan maupun menejer harus mampu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami kebutuhan konsumen, misalnya ketika konsumen sedang mengkonsumsi makanan yang tersedia konsumen menjatuhkan piring sehingga mengotori pakaiannya, karyawan dengan sigapnya memberikan bantuan berupa lap bersih untuk membantu konsumen.

Dampak yang terjadi dari penerapan 5 dimensi kualitas pelayanan di Restoran Danau Beringin adalah terjadinya komunikasi antara karyawan atau pemilik restoran dengan pihak konsumen dimana konsumen mengatakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran. Ada pun bentuk komitmen yang diberikan oleh konsumen berupa pembelian berulang-ulang yang menyebabkan terbentuknya loyalitas konsumen atas restoran. Selanjutnya kepuasan konsumen akan muncul apabila sesuatu yang mereka harapkan dari layanan jasa tertentu memenuhi harapan, dengan kata lain antara harapan dengan layanan yang mereka rasakan tidak berbeda sama sekali.

Mengacu pada fenomena diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai faktor manakah yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan Restoran Danau Beringin. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Restoran Danau Beringin “Prabumulih”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Restoran Danau Beringin Prabumulih ?
2. Variabel kualitas pelayanan yang mana berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen Restoran Danau Beringin Prabumulih ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap terhadap kepuasan konsumen Restoran Danau Beringin Prabumulih.
2. Untuk mengetahui diantara kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) yang berpengaruh dominan terhadap terhadap terhadap kepuasan konsumen Restoran Danau Beringin Prabumulih.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada penulis maupun pembaca mengenai sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Restoran Danau Beringin Prabumulih terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Restoran danau Beringin Prabumulih dalam Proses pengambilan Keputusan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dalam memuaskan konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan agar dapat memberikan gambaran secara garis besar dan jelas mengenai Penyusunan Skripsi secara keseluruhan sehingga hubungan antara BAB 1 dengan BAB yang lain. Adapun perincian penulisan Penyusunan Skripsi ini dibagi dalam V BAB sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan teori-teori yang memberikan dasar dan mendukung penyelesaian masalah dalam penyusunan skripsi antara lain pengertian jasa, sifat dan karakteristik jasa, kualitas pelayanan, pengertian kepuasan konsumen, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, sampel dan populasi, indentifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, instrument penelitian dan Uji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum dari objek penelitian, hasil-hasil pengolahan data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian serta saran-saran yang perlu disampaikan untuk subyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arya P, Wayan. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar” Jurnal STIE BIMA
- Budiharso, Nugroho. 2014. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Eat Cafe Palembang”. Skripsi. Universitas Sriwijaya.
- Gunawan, Wahyu Tri .2013. “Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado” Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado
- Karundeng, Feibe Permatasari. 2013. “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado” Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado
- Kotler, Philip dan Armstrong. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. 2008. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat
- Lovelock, Christoper H. Wrigh K. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakara : PT. Mancana Jaya
- Malhotra. (2007). *Marketing Research An Apllied Orientation. International Edition : Pearson*
- Ngutji , Elfri,Altje Tumbel &Jopie J Rotinsulu. 2014. “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengaruhnya Terhadap Kesetiaan Merek Kentucky Fried Chicken (Kfc) Megamall Manado Jurnal” EMBA Vol.2 No.1 Maret 2014, Hal. 160-171 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado
- Sasongko, Felita. 2013. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Ayam Penyet Ria.” Skripsi. Universitas Kristen Petra

- Sebrica, Della, Sri Suryoko dan Apriatni. 2014. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap KepuasanKonsumen Pada Rumah Makan Kampoeng Djowo SekatulKabupaten Kendal”* DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2014, Hal. 1-9. Universitas Diponegoro
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulistiyawati , Arie, Seminari. 2015. *”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar”* E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8, 2015 : 2318-2332 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana
- Supranto. 2012. *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Rineka Cipta
- Swastha, Basu. 2010 *Manajemen Penjualan*. BPFE Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008 *Strategi Pemasaran*. Elex Media Komputindo.Yogyakarta.
- Widjoyo, Iksan Ongko, Leonid Julivan Rumambi, & Yohanes Sondang Kunto. 2013. *“Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya”* JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN Vol. 1, No. 1, (2013) 1-12 Universitas Kristen Petra
- Yansah ,Riyan Afri, Budi Hartono & MB. Hariyono. 2013.*“Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap KepuasanKonsumen Pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten Di Malang”* Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan 23 (1): 30 - 34ISSN: 0852-3581 Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya