

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI RUMAH MAKAN SIANG MALAM BUKIT PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

SHERLY KARTIKA

01101401126

Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2014

S

658.834207

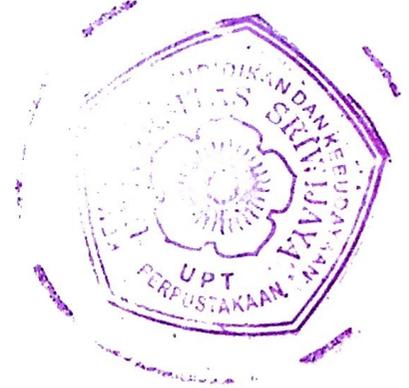
She

P

2014

R-5492/5529

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI RUMAH MAKAN SIANG MALAM BUKIT PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

SHERLY KARTIKA

01101401126

Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2014

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SIANG MALAM BUKIT PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama : Sherly Kartika
NIM : 01101401126
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

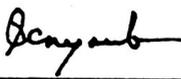
Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua

Tanggal :

1. 

Dr.H. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP. 195707141984031005

Anggota

Tanggal :

2. 

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

NIP. 197407102008011011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SIANG MALAM BUKIT PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Sherly Kartika
NIM : 01101401126
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 2 September 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 8 September 2014

No	Nama	Tanda Tangan
1	Ketua : Dr. Zakaria Wahab, M.B.A. NIP. 195707141984031005	
2	Anggota : Hj. Nofiawaty, S.E., M.M. NIP. 196911081994012001	
3	Anggota : Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M. NIP. 195210201981032002	
4	Anggota: H. Dian Eka, S.E., M.M. NIP. 196101061990031002	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



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

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sherly Kartika
NIM : 01101401126
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI RUMAH MAKAN SIANG MALAM BUKIT PALEMBANG**

Pembimbing:

Ketua : Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A
Anggota : Hj. Nofiawaty, S.E, M.M
Tanggal Ujian : 2 September 2014

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 8 September 2014



Sherly Kartika
NIM. 01101401126

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Sherly Kartika
NIM : 01101401126
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SIANG MALAM BUKIT PALEMBANG**

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi,

Ketua



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

Anggota



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

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Sherly Kartika
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Prabumulih/4 Juli 1992
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah (Orangtua) : Jl. Surya No. 25 Rt 002 Rw 003 Kelurahan pasar
Prabumulih II Kecamatan Prabumulih Utara Kota
Prabumulih
Alamat Email : sherlykartika77@yahoo.co.id

Pendidikan Formal:

Sekolah Dasar : SD Negeri 12 Kota Prabumulih
SLTP : SMP Negeri 2 Kota Prabumulih
SMU : RSMABI Negeri 2 Kota Prabumulih

Pendidikan Non Formal : -
Pengalaman Organisasi : -
Penghargaan Prestasi : -

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ *Bukanlah suatu kesalahan ketika kamu mencoba kemudian gagal, satu-satunya kesalahan adalah kamu tidak pernah berani untuk mencoba.*

Ku Persembahkan Kepada :

- ❖ *Ayahanda Riza Dekmi dan Ibunda Rita Zahara serta kakak Marini Dhea Riza, adik Kevin Amka Riza, Al Nizzam Riza dan keponakan ku Ahmad Rizky Ramadhan yang selalu aku cintai dan kusayangi selamanya, selalu menyayangi, mendoakan dan memberikan dukungan penuh secara moral dan materil demi keberhasilan cita-citaku.*
- ❖ *Para sahabat sekaligus teman-teman seperjuangan skripsi Tieka Puteri Ayu, Citra Rizki Wahyuni dan Pebi Arianti terima kasih atas persahabatan yang penuh dengan warna yang akan selalu kita ingat. Semoga kita berempat sukses dan menjadi seperti apa yang di cita-citakan.*
- ❖ *Untuk seseorang yang telah menyayangi serta memberikan dukungan selama pembuatan skripsi ini Angga andhika Trianto, S.E.*
- ❖ *Teman-teman Manajemen angkatan 2010.*
- ❖ *Almamaterku "Universitas Sriwijaya Kampus Palembang", tempat menimba ilmu dan memperoleh banyak pembelajaran dan pengalaman.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Siang Malam Bukit Palembang**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Siang Malam yang berada di jalan K.H Ahmad Dahlan Bukit Kecil, Palembang. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A dan Hj. Nofiawaty, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Zakaria Wahab, M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Drs Yuliansyah M. Diah, M.M selaku Pengelolah Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
3. Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E, M.M, Ak dan Drs. Komri Yusuf, Msi. Selaku Ketua dan Sekretaris Program Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
4. Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M dan H. Dian Eka, S.E, M.M selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan sumbangan waktu dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Semua pihak yang membantu atas terselesaikanya skripsi ini.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, Oktober 2014



Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ *Bukanlah suatu kesalahan ketika kamu mencoba kemudian gagal, satu-satunya kesalahan adalah kamu tidak pernah berani untuk mencoba.*

Ku Persembahkan Kepada :

- ❖ *Ayahanda Riza Dekmi dan Ibunda Rita Zahara serta kakak Marini Dhea Riza, adik Kevin Amka Riza, Al Nizzam Riza dan keponakan ku Ahmad Rizky Ramadhan yang selalu aku cintai dan kusayangi selamanya, selalu menyayangi, mendoakan dan memberikan dukungan penuh secara moral dan materil demi keberhasilan cita-citaku.*
- ❖ *Para sahabat sekaligus teman-teman seperjuangan skripsi Tieka Puteri Ayu, Citra Rizki Wahyuni dan Pebi Arianti terima kasih atas persahabatan yang penuh dengan warna yang akan selalu kita ingat. Semoga kita berempat sukses dan menjadi seperti apa yang di cita-citakan.*
- ❖ *Untuk seseorang yang telah menyayangi serta memberikan dukungan selama pembuatan skripsi ini Angga andhika Trianto, S.E.*
- ❖ *Teman-teman Manajemen angkatan 2010.*
- ❖ *Almamaterku "Universitas Sriwijaya Kampus Palembang", tempat menimba ilmu dan memperoleh banyak pembelajaran dan pengalaman.*

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SIANG MALAM BUKIT PALEMBANG (Studi Kasus Konsumen Rumah Makan Siang Malam Bukit Palembang)

Oleh :
Sherly Kartika

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan yang meliputi keberwujudan, ketanggapan, kepedulian, jaminan dan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui variabel kualitas layanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Ruang lingkup penelitian hanya membahas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Siang Malam Bukit Palembang. Rancangan penelitian ini adalah sebab akibat atau kausal yang terdiri dari 5 variabel yaitu variabel independen (X) yang meliputi keberwujudan, ketanggapan, kepedulian, jaminan dan kehandalan serta variabel dependen (Y) adalah variabel yang diukur melalui kepuasan konsumen. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Metode pemilihan sampel adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil pengujian empiris secara simultan variabel keberwujudan (X1), ketanggapan (X2), kepedulian (X3), jaminan (X4) dan kehandalan (X5) serta kepuasan konsumen terhadap rumah makan siang malam Bukit Palembang (Y) dapat diterima. Pengaruh signifikan dibuktikan dari F Rasio sebesar 917,925 dengan nilai R square 47,8%. Sedangkan sisanya sebesar 52,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Berdasarkan hasil uji empiris didapatkan bahwa variabel jaminan (X4) merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel kepedulian (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Siang Malam Bukit Palembang.

Kata kunci : kualitas layanan, keberwujudan, ketanggapan, kepedulian, jaminan, kehandalan, kepuasan konsumen

Telah kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak

Palembang, September 2014

Ketua



Dr.H. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP. 195707141984031005

Anggota



Hj. Nofriawaty, S.E,M.M

NIP. 197407102008011011

Pengelola Jurusan



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M

NIP. 1956070119850310034

ABSTRACT

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SIANG MALAM RESTAURANT BUKIT PALEMBANG (Consumer Case Study Siang Malam Restaurant Bukit Palembang)

By:

Sherly Kartika; Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A

Hj. Nofiawaty, S.E, M.M

This study aims to determine how much influence the quality of services that include tangible, responsiveness, empathy, assurance and reliability effect on customer satisfaction and service quality variables to determine which of the dominant influence on customer satisfaction. The scope of the study only discusses the influence of service quality in customer satisfaction Siang Malam Restaurant Bukit Palembang. The design of this study is causal or causal consisting of 5 variables: the independent variable (X) which cover tangible, responsiveness, empathy, assurance and reliability as well as the dependent variable (Y) is the variable that is measured through customer satisfaction. The data used are primary and secondary data. In this study using questionnaire data collection methods. The sampling method is non-probability sampling with purposive sampling technique. Based on the result of empirical testing simultaneously tangible variable (X1), responsiveness (X2), empathy (X3), assurance (X4) and reliability (X5) as well customer satisfaction with Siang Malam Restaurant Bukit Palembang (Y) is acceptable. Demonstrated a significant effect of the F ratio for the R-square value of 917.925 with 47,8% while the remaining 52,2% is explained by other variables outside the model. Based on the empirical test result showed that the assurance variable (X4) is the dominant variable effect on customer satisfaction. While the empathy variable (X3) does not affect the customer satisfaction Siang Malam Restaurant Bukit Palembang.

Keywords : Service quality, tangible, responsiveness, empathy, assurance, reliability, customer satisfaction



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Layanan.....	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4 Rumah Makan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	24
3.2 Rancangan Penelitian.....	24
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.4.1 Variabel Penelitian.....	27
3.4.2 Definisi dan Indikator Operasional.....	28
3.4.3 Pengukuran Variabel Penelitian.....	31
3.5 Sumber Data.....	32
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5.1.1 Riset Lapangan Melalui Kuesioner.....	32
3.6 Instrumen Penelitian.....	32
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	38
4.1.2 Deskripsi Profil Responden.....	41
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	41
4.1.2.2 Usia Responden.....	42
4.1.2.3 Pengeluaran Perbulan Responden.....	42

4.1.2.4 Pekerjaan Responden.....	43
4.1.2.5 Alasan Responden.....	44
4.1.3 Deskripsi Gambaran Variabel Penelitian.....	45
4.1.3.1 Gambaran Variabel <i>Tangibles</i> / Keberwujudan.....	45
4.1.3.2 Gambaran Variabel <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan.....	46
4.1.3.3 Gambaran Variabel <i>Emphaty</i> / Kepedulian.....	48
4.1.3.4 Gambaran Variabel <i>Assurance</i> / Jaminan.....	49
4.1.3.5 Gambaran Variabel <i>Reliability</i> / Keandalan.....	50
4.1.3.6 Gambaran Variabel Kepuasan Konsumen.....	52
4.1.4 Uji F (Simultan).....	53
4.1.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.1.6 Uji T (Parsial) dan Analisis Regresi.....	54
4.2 Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

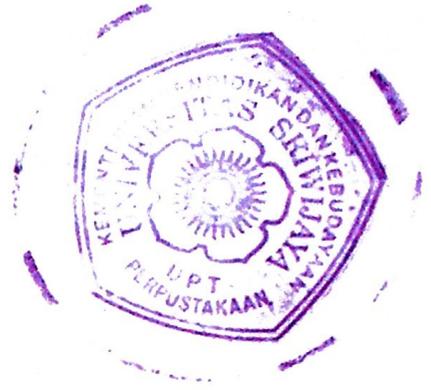
Tabel 1.1 Data Penjualan.....	5
Tabel 4.1 Hasil Uji Instrumen.....	39
Tabel 4.2 Frekuensi Profil Responden.....	41
Tabel 4.3 Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.4 Frekuensi Usia Responden.....	42
Tabel 4.5 Frekuensi Pengeluaran Perbulan Responden.....	43
Tabel 4.6 Frekuensi Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4.7 Frekuensi Alasan Responden.....	44
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Terhadap <i>Tangibles</i> /Keberwujudan.....	45
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	46
Tabel 4.10 Deskripsi Responden Terhadap Variabel <i>Emphaty</i> /Kepedulian.....	48
Tabel 4.11 Deskripsi Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i> /Jaminan.....	49
Tabel 4.12 Deskripsi Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i> /Kehandalan.....	50
Tabel 4.13 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.14 Uji F (Simultan).....	53
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.16 Uji T (Parsial).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 PenilaianPelanggan Terhadap Kualitas Layanan.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23

BAB I

PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, perkembangan dalam perdagangan yang terus terjadi menyebabkan semakin banyak perusahaan terus bermunculan. Salah satunya adalah usaha rumah makan. Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha yang menyajikan berbagai jenis hidangan makanan kepadamasyarakat dan menyediakan tempat serta pelayanan untuk menikmati hidangan tersebut. Semakin banyaknya konsumen yang memilih makan di rumah makan membuat tingkat pertumbuhan rumah makan saat ini menjadi begitu cepat. Usaha rumah makan merupakan salah satu bentuk usaha ekonomi yang memiliki prospek yang bagus, bahkan dalam kondisi krisis sekalipun.

Perubahan pola makan masyarakat kota yang gemarmakan di luar dan jumlah penduduk Indonesia yang besar merupakan daya tarik yang mendorong berbagai kalangan pengusaha untuk melakukan investasi atau diversifikasi bisnis ke bidang ini. Keberhasilan usaha di bidang pelayanan makanan dan minuman sangat ditentukan oleh kemampuan meningkatkan pertumbuhan konsumennya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan bisnis rumah makan, namun secara umum faktor yang paling mendasar adalah kualitas cita rasa (*taste*) yang sesuai dengan selera masyarakat, pemilihan lokasi yang tepat dan disertai pelayanannya.

Pelayanan merupakan salah satu yang menjadi perhatian penting didalam bisnis rumah makan saat ini , konsumen mengharapkan rumah makan yang dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik dan membuat mereka nyaman berada di rumah makan tersebut. Saat ini rumah makan bukan hanya dijadikan tempat untuk makan saja tetapi juga dapat dijadikan sebagai tempat berkumpul bersama keluarga/teman-teman, pesta, arisan, bahkan *meeting* dengan *kliendan* acara penting lainnya. Berubahnya harapan-harapan konsumen seperti itu membuat pengusaha rumah makan harus memiliki desain bisnis yang disesuaikan terhadap harapan-harapan tersebut.

Banyak rumah makan yang berhasil merambah ke berbagai kota di Indonesia lebih menonjolkan cita rasa sebagai faktor utamanya. Konsistensi cita rasa sangat penting karena rumah makan yang mempunyai jaringan banyak harus menyajikan mutu cita rasa makanan yang sama (standar). Selain kualitas cita rasa makanannya rumah makan juga harus memberikan layanan yang berkualitas baik. Layanan harus diperhatikan karena dalam memilih suatu produk atau jasa, konsumen selalu berupaya untuk memaksimalkan nilai yang dirasakan. Dengan memaksimalkan nilai yang dirasakan konsumen akan merasa puas. Adapun definisi kepuasan konsumen adalah sebagai perasaan suka/tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya (Kotler, 2011).

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan konsumen agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Pimpinan harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap

penting oleh konsumen dan berusaha menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen juga merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah pemasaran. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk dari suatu merek, maka yang umumnya terjadi konsumen akan terus menerus membeli dan menggunakannya.

Saat ini banyak rumah makan yang memiliki aneka ragam desain interior ruangan yang menarik, menyediakan ruang khusus untuk berbagai acara, menyediakan layanan pesan antar atau *delivery* yang memudahkan konsumen, mushola, toilet yang bersih, parkir yang luas, keramahan para pegawainya serta kecepatan dalam melayani konsumen. Hal ini dilakukan tidak lain adalah untuk membuat konsumen merasa puas terhadap rumah makan mereka karena merasa diberikan kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Jadi penyedia layanan harus menyediakan layanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan konsumen dapat terjaga dengan baik (Tjiptono, 2012).

Pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan sangat penting dalam membangun sebuah usaha termasuk usaha rumah makan. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa senang, sehingga konsumen terdorong untuk datang kembali ke rumah makan tersebut. Faktor lain seperti kualitas produk, harga, bentuk fisik dan saluran distribusi tidak digunakan karena pada perusahaan pesaing tidak ada perbedaan yang signifikan. Kepuasan konsumen dapat meningkatkan jumlah pendapatan karena konsumen cenderung membeli secara berulang-ulang. Penampilan karyawan juga akan

sangat berpengaruh terutama terhadap citra perusahaan. Penampilan baik karyawan dapat mencerminkan citra baik perusahaan, sebaliknya penampilan buruk karyawan juga dapat memberi citra buruk dari perusahaan.

Menurut Pasuraman (2011) menyatakan bahwa awalnya mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan tetapi selanjutnya disempurnakan dan dirangkum kesepuluh dimensi tersebut yakni, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), akses, komunikasi dan kemampuan memahami konsumen dikategorikan menjadi simpati (*emphaty*), tiga lainnya adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Dengan demikian terdapat lima dimensi utama kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kepedulian (*emphaty*), jaminan (*assurance*) dan kehandalan (*reliability*).

Dalam menentukan strategi pada kualitas layanan, perusahaan juga harus memperhatikan bagaimana mempertahankan konsumen. “Semakin tinggi upaya mempertahankan konsumen maka semakin tinggi pula profitabilitas”. Hal ini dikarenakan konsumen akan semakin sering membeli produk, dalam jumlah yang lebih banyak, dan cenderung untuk mencoba produk lain yang ditawarkan perusahaan sehingga akan menurunkan biaya pemasaran dan penjualan dengan adanya informasi dari mulut kemulut yang positif. (Rambat Lupiyoadi, 2013).

Penelitian ini mengambil studi padarumah makan yang telah memiliki banyak cabang di kota Palembang dan kota-kota lainnya di Sumatera Selatan yaitu Rumah Makan Siang Malam cabang jl K.H Ahmad Dahlan No. 76 Bukit Kecil

Palembang. Ditengah banyaknya usaha rumah makan khususnya rumah makan Padang yang bermunculan, rumah makan Siang Malam tetap dapat bertahan dalam persaingan dengan segala kemajuan yang ada. Dalam penelitian ini penyedia layanan adalah rumah makan Siang Malam yang diharapkan dapat menerapkan lima dimensi kualitas layanan tersebut. Adanya persaingan ketat antara rumah makan Padang untuk merebut pasar dan menarik konsumen membuat rumah makan Siang Malam berusaha lebih meningkatkan mutu makanan dan meningkatkan kualitas layanannya sehingga tidak akan ditinggalkan konsumennya.

Tabel 1.1 data penjualan (dalam rupiah) rumah makan siang malam, Bukit Palembang perbulan selama satu tahun periode Januari-Desember 2013.

BULAN	DATA PENJUALAN
Januari	187.500.000
Februari	221.400.000
Maret	250.000.000
April	258.850.000
Mei	270.650.000
Juni	310.000.000
Juli	452.800.000
Agustus	240.000.000
September	310.000.000
Oktober	300.000.000
November	321.500.000
Desember	355.000.000
Total	3.477.700.000

Sumber : Rumah makan siang malam

Dari tabel data penjualan rumah makan Siang Malam diatas terlihat bahwa penjualan tersebut mengalami peningkatan yang cukup pesat, konsumen masih banyak berdatangan untuk membeli pada rumah makan Siang Malam tersebut. Hal ini sebagai bukti bahwa perhatian rumah makan Siang Malam terhadap kepuasan konsumennya sangat diperhatikan..

Berdasarkan hasil dari wawancara sementara kepada beberapa konsumen rumah makan Siang Malam Bukit terdapat berbagai pendapat, ada yang berupa kepuasan, keluhan dan juga masukan yang berorientasi pada dimensi kualitas layanan antara lain : pertama *Tangible* (bukti fisik) yang diberikan oleh rumah makan siang malam dari sisi interior dan eksterior rumah makan, konsumen sudah merasa cukup puas karena desain rumah makan yang bagus dan menarik serta parkir nya luas cukup untuk menampung kendaraan konsumen tanpa harus memakai badan jalan untuk parkir. Kedua *Responsiveness* (ketanggapan) di rumah makan siang malam masih dianggap kurang oleh konsumen karena sering kali karyawan rumah makan siang malam tidak cepat dalam menanggapi keluhan yang dikeluhkan oleh konsumen, kecepatan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan makanan dan minuman masih lambat serta pelayanannya masih memerlukan waktu yang cukup lama. Ketiga *Empathy* (kepedulian) sudah cukup baik tetapi harus lebih ditingkatkan lagi karena dari segi rumah makan yang sudah buka 24 jam guna memenuhi kebutuhan konsumen yang ingin berbelanja di malam hari, menyediakan kursi khusus balita untuk konsumen yang membawa anak kecil juga sudah dilakukan oleh pegawai rumah makan siang malam. Keempat *Assurance* (jaminan) sudah memuaskan karena para karyawan

yang ramah dalam melayani konsumen, kecepatan dan ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran, serta makanan yang dijual rumah makan siang malam terjamin keamanan dan ke higienisannya . Kelima *Reliability* (kehandalan) belum memuaskan karena karyawan rumah makan siang malam kurang cepat dalam melayani tamu serta tetapi mau mengganti pesanan konsumen apabila ada kerusakan makanan yang berasal dari rumah makan siang malam.

Dari uraian latar belakang tersebut penulis mencoba mengadakan penelitian dengan judul : “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SIANG MALAM BUKIT PALEMBANG”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas layanan yaitu *tangible, responsiveness, assurance, empathy* dan *reliability* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Siang Malam Bukit Palembang ?
2. Dimensi kualitas layanan manakah diantara *tangible, responsiveness, assurance, empathy* dan *reliability* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen rumah makan Siang Malam Bukit Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahuiseberapa besar pengaruh dimensi kualitas layanan yaitu *tangible, responsiveness, assurance, emphaty* dan *reliability* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Siang Malam Bukit Palembang.
2. Mengetahui dimensi kualitas layanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan Siang Malam Bukit Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat dalam ilmu pemasaran jasa terutama mengenai pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Serta sebagai referensi atau bahan masukan yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Memberi informasi kepada pihak produsen faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produsen. sehingga pihak produsen dapat menentukan prioritas perbaikan yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasankonsumen lebih tinggi lagi dan jumlah konsumen menjadi relatif lebih banyak.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika skripsi yang digunakan penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan landasan teori sebagai bahan untuk melakukan pembahasan masalah antara lain adalah pengertian kualitas layanan, bagian-bagian dari dimensi kualitas layanan, pengertian dari kepuasan konsumen, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, hubungan antar variabel dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan ruang lingkup dan rancangan penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel penelitian, sumber data, instrumen penelitian dan teknik analisa data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas dan menjelaskan hasil perhitungan pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *tangible, responsiveness, assurance, empathy dan reliability* terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui kualitas layanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan siang malam.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan disusun berdasarkan data dan hasil analisa data dari bab sebelumnya, kemudian meberikan saran yang dianggap perlu bagi perkembangan perusahaan serta mencantumkan keterbatasan penelitian.

Daftar Pustaka

- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andy
- Umar, Husein. 2007. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2009. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Andi Offset.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketigabelas Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Swastha, Basu DH. 2006. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: Penerbit: BPFE
- Ibnu, aru. 2012. *Konsumen Adalah? – Definisi Konsumen menurut para ahli*.
Diambil pada tanggal 1 Maret 2014 dari :
<http://ibnudblog.blogspot.com/2008/02/kepuasan-pelanggan.html>
- Mahendra,Giri. 2013. *Perbedaan Uji T dan Uji F menurut ahli*. Diambil pada tanggal 11 juni 1014
dari:[http://girimahendra.blogspot.com/2013/05/pengujian-hipotesis-
uji-koefisien.html](http://girimahendra.blogspot.com/2013/05/pengujian-hipotesis-uji-koefisien.html)
- Mahendra, Angga. *Jenis-jenis Konsumen – Identifikasi Jenis-Jenis Konsumen*.
Diambil pada tanggal 25 februari 2014 dari : [http://www.jasa-
pembuatan-blog.com/2012/03/identifikasi-jenis-jenis-pelanggan.html](http://www.jasa-pembuatan-blog.com/2012/03/identifikasi-jenis-jenis-pelanggan.html)

- Huda, Niamul. 2011. Pengertian teknik Sampling Purposive. Diambil pada tanggal 11 juni 2014 dari: <http://pengertianpengertian.blogspot.com/2011/11/pengertian-teknik-sampling-purposive.html>
- Jogh. San. 2010. Pengertian Kualitas Layanan. Diambil pada tanggal 3 Mei 2014 dari : [http://www.academia.edu/4343690/menyelidiki dampak kualitas layanan dan pelanggan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada telephone seluler di Yunani](http://www.academia.edu/4343690/menyelidiki_dampak_kualitas_layanan_dan_pelanggan_kepuasan_terhadap_loyalitas_pelanggan_pada_telephone_seluler_di_Yunani)
- Santoso, Yoan. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)“. *Skripsi*. Universitas Kanjuruhan Malang (Dipublikasikan)
- Sahid, Hasan. 2012. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada MATSC PT (Persero) Angkasa Pura 1 Makassar. *Skripsi*. Universitas Hassanudin. (Dipublikasikan)
- Randy, Yohanes. 2013 Pengaruh Kualitas Layanan Rumah Makan Bromo Asri Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, (online), Vol.1 No.1, 1-10
- Istianto, Tyra. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi akuntansi*, (online), Vol 1 No. 3, 1-19
- Aria, Jeffry. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Coffe Break’s Bandung. *Skripsi*. Universitas Widyatama. (Dipublikasikan)
- Ravinchandran, K. 2010. Influence of service quality on customer satisfaction application of servqualmodel. *International Journal of Bussines & Management*, (online), Vol 5 issue 4, p117