

**UNIVERSITAS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

ABSTRAK SKRIPSI

Nama : Lucia Indra K.

Nomor pokok : 3952112

Nirm : 95.7.004.13021.35970

Jurusan : Manajemen

JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN
TAMAN MANGLI INDAH DI JEMBER



RINGKASAN ISI :

Latar belakang pemilihan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Taman Mangli Indah Di Jember disebabkan pada saat ini persaingan bisnis rumah makan semakin ketat, maka setiap badan usaha harus mampu menjalankan usahanya secara efektif dan efisien, setiap badan usaha tidak hanya memperhatikan kekhasan cita rasa makanan yang ditawarkan tetapi juga harus dapat mempertahankan reputasi serta dapat meningkatkan kualitas produk dan yang terpenting setiap badan usaha harus mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada setiap pelanggan. Selain itu dalam persaingan yang ketat setiap badan usaha harus dapat mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dalam mempertahankan pelanggan, pelanggan yang puas dapat meningkatkan profitabilitas badan usaha karena pelanggan yang puas akan terus menggunakan layanan badan usaha dan akan merekomendasikan kepada orang lain. Sedangkan penentu utama kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan, karena itu kualitas layanan penting dan alasan lain yang mendukung pemilihan judul ini adalah juga didasarkan pada minat studi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Taman Mangli Indah di Jember.

Jenis penelitian yang digunakan adalah konklusif eksperimental yang mempunyai tujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Sumber data yang dipergunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Taman Mangli Indah dan melalui wawancara langsung dengan pihak rumah makan Taman Mangli Indah di Jember. Target dalam penelitian ini adalah pelanggan rumah makan Taman mangli Indah Jember, sedangkan karakteristik populasinya

adalah pengunjung Taman Mangli Indah Jember minimal tiga bulan terakhir, berdomisili di Jember, memilih rumah makan Taman Mangli Indah atas inisiatif sendiri, pendidikan minimal SMU atau berusia 17 tahun dengan pertimbangan bahwa pelanggan tersebut mempunyai kemampuan untuk memahami kuesioner yang diberikan. Penelitian ini menggunakan aras pengukuran interval dengan skala pengukuran *semantic differential monopolar adjective*. Perhitungan yang diperlukan yaitu berupa rata-rata dan standar deviasi dan memerlukan statistik deskriptif yang berupa regresi linier berganda yang bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel tidak bebas (kepuasan pelanggan) dan koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengukur seberapa besar variasi variabel kualitas layanan yang mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan pelanggan. Berdasarkan jenis penelitian eksperimental dan memperhatikan aras pengukuran serta model dugaan yang digunakan maka pengujian yang digunakan adalah uji t untuk menguji koefisien regresi dan konstanta regresi dengan *significant level* sebesar 5%.

Waktu yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah awal bulan November 1998 sampai dengan akhir bulan Maret 1999. Lokasi penelitian adalah rumah makan Taman Mangli Indah di Jember. Obyek penelitian yang dipilih adalah rumah makan Taman Mangli Indah dengan alasan bahwa rumah makan Taman Mangli Indah adalah rumah makan yang mempunyai banyak kelebihan secara fisik yaitu didesain dengan arsitektur bergaya Joglo dengan desain interior yang mendukung, tersedia kolam ikan yang luas, taman bermain anak-anak dan juga tersedia ruang makan lesehan di atas kolam bagi pelanggan yang ingin bersantai, sehingga memberikan image yang baik bagi pelanggan.

Pokok hasil penelitian ini adalah secara keseluruhan bahwa variabel-variabel kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*,

responsiveness, *assurance* dan *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimana dimensi *reliability* memperoleh penilaian tertinggi, dimensi *responsiveness* mendapat penilaian baik yang kedua, dimensi *assurance* mendapat penilaian baik yang ketiga, dimensi *tangible* mendapatkan penilaian baik keempat dan dimensi *empathy* mendapatkan penilaian terendah dari responden.

Rumah makan Taman Mangli Indah Jember sebaiknya tetap mempertahankan kualitas layanan dan berusaha untuk meningkatkan dalam menghadapi persaingan dimasa yang akan datang.

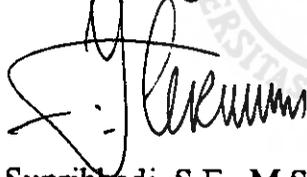
Surabaya, 26 Agustus 1999



Lucia Indra K.

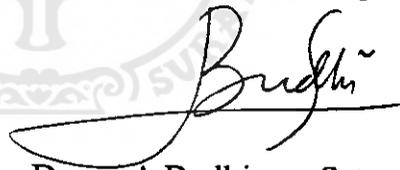
Mengetahui,

Pembimbing I



Heru Suprihadi, S.E., M.S.

Pembimbing II



Drs.ec.A.Budhiman Setyawan, MSIE.

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. ec. Frits A.M. Faah, M.Si.