

UNIVERSITAS SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI

ABSTRAK SKRIPSI

Nama : LINDAWATI
Nomor Pokok : 3920222
Nirm : 92.7.004.13021.03981
Jurusan : Manajemen
JUDUL : PERBEDAAN KUALITAS LAYANAN ANTARA
RUMAH MAKAN TOP NOODLE HOUSE
MANYAR KERTOARJO DAN TOP MIE YOBEL
MULYOSARI DI SURABAYA.

RINGKASAN ISI :

Jenis usaha rumah makan mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam lima tahun terakhir di Surabaya. Menurut data statistik di BPS, jumlah rumah makan di kotamadya Surabaya pada tahun 1995 sebanyak 17.278 rumah makan dan mengalami peningkatan hingga 10 % pada empat tahun berikutnya. Perkembangan usaha Top Noodle House Manyar Kertoarjo di Surabaya dimulai sejak tahun 1991, dimana pada saat itu hanya terdapat satu Top Noodle House yang berada di Plaza Tunjungan I lantai 5, kemudian pada tahun 1992 menyusul didirikannya Top Noodle House yang berlokasi di jalan Manyar Kertoarjo V.

Selain rumah makan Top Noodle House terdapat pula rumah makan yang serupa bila dilihat dari segi harga, menu yang disediakan, pelayanan yang diberikan yaitu Rumah makan Top Mie Yobel. Rumah makan Top Mie Yobel berdiri pada bulan Februari 1996 dimana pada saat itu hanya terdapat satu Top Mie Yobel yang berlokasi di jalan Mulyosari 105 Surabaya. Kemudian pada tahun 1998 juga didirikan rumah makan Top Mie Yobel yang berada di kompleks pertokoan Darmo Permai, dan yang terakhir didirikannya rumah makan Top Mie Yobel yang berada di kompleks perumahan Citra Raya Kota Mandiri Surabaya. Sistem pelayanan yang diberikan oleh kedua rumah makan tersebut sama yaitu konsumen hanya duduk menunggu untuk dilayani oleh pelayan. Jumlah kunjungan konsumen pada kedua rumah makan tersebut berbeda.

Dalam penelitian ini obyek yang akan diteliti yaitu rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo dan Top Mie Yobel Mulyosari di Surabaya.

Berdasarkan sigi awal diketahui bahwa jumlah kunjungan konsumen di kedua rumah makan tersebut berbeda. Di Top Noodle House Manyar

Kertoarjo rata-rata mendapat kunjungan 80 orang per hari untuk hari Senin sampai dengan hari Jumat dari pukul 10.00 BBWI- 22.00 BBWI dan meningkat sekitar 80% pada hari Sabtu dan Minggu. Sedangkan pada rumah makan Top Mie Yobel Mulyosari, rata-rata mendapat kunjungan 40 orang per hari untuk hari Senin sampai dengan Jumat dari pukul 10.00 BBWI- 22.00 BBWI dan meningkat sekitar 40% pada hari Sabtu dan Minggu. Dengan demikian berarti jumlah konsumen per hari di Top Noodle House Manyar Kertoarjo lebih banyak 60% sampai dengan 80% daripada di Top Mie Yobel Mulyosari di Surabaya.

Berdasarkan sigi awal dan wawancara yang dilakukan pada 20 orang responden rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo dan 20 orang responden rumah makan Top Mie Yobel Mulyosari di Surabaya, dengan target populasi adalah konsumen yang pernah mengunjungi dan menikmati makanan dan minuman pada rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo atau Top Mie Yobel Mulyosari di Surabaya, diperoleh informasi yang menunjukkan adanya keunggulan-keunggulan dan kelemahan-kelemahan tertentu yang dimiliki oleh masing-masing rumah makan dalam hal kualitas layanannya.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo dan Top Mie Yobel Mulyosari di Surabaya ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini termasuk dalam penelitian konklusif deskriptif yang bersifat komparatif. Dalam penelitian ini tidak terdapat pola hubungan antar variabel, karena dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel yaitu kualitas layanan.

Kualitas layanan yang dimaksud adalah persepsi konsumen yaitu pada saat konsumen memesan dan menikmati hidangan yang diberikan oleh rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo dan Top Mie Yobel Mulyosari di Surabaya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang merupakan konsumen rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo dan Top Mie Yobel Mulyosari di Surabaya.

Target dan karakteristik populasi yang akan diraih adalah konsumen baik pria maupun wanita yang pernah mengunjungi dan menikmati makanan dan minuman atas inisiatif sendiri pada rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo atau Top Mie Yobel Mulyosari minimal dua kali dalam satu bulan selama tiga bulan terakhir, serta memperhatikan kualitas layanan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *quota sampling*. Aras pengukuran yang digunakan adalah aras interval dengan menggunakan skala *semantic differensial monopolar adjective*. Metode pengolahan data dengan menggunakan rata-rata, deviasi standar, dan koefisien variasi. Uji statistik yang digunakan adalah tabel t, yang berjenis *two sample test* dengan dua ekor (*two tail*) dimana *level of significant* (α) yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebesar 5%.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa ternyata ada perbedaan kualitas layanan antara rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo dan Top Mie Yobel di Surabaya. Pada rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo unggul pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan pada rumah makan Top Mie Yobel unggul pada dimensi *reliability* dan *empathy*.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa kualitas layanan rumah makan Top Noodle House Manyar Kertoarjo lebih baik bila dibandingkan kualitas layanan rumah makan Top Mie Yobel Mulyosari di Surabaya.

Surabaya, 30 September 1998

Mahasiswa yang bersangkutan



Lindawati

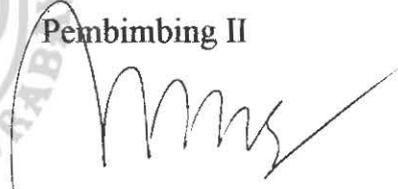
Mengetahui,

Pembimbing I



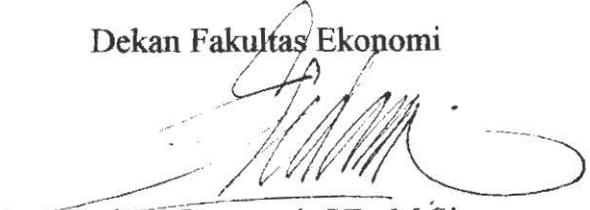
Heru Suprihadi, S.E., M.S.

Pembimbing II



Dra.ec. Indarini, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi



Endang Ernawati, SE., M.Si.