

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andhi Yudha

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung 27 Agustus 1981

Menyatakan bahwa yang berjudul :

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SARI SUNDA SOEKARNO-HATTA BANDUNG “.

Adalah benar-benar hasil karya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima segala akibatnya, termasuk penjabutan kembali gelar sarjana ekonomi yang telah saya peroleh.

Bandung, November 2005

(Andhi Yudha)

ABSTRAK

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung”. Disusun oleh Andhi Yudha NRP: 0200098.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian atas kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mendorong kesetiaan pelanggan. Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui aktifitas pelayanan apa saja yang diberikan oleh Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung, untuk mengetahui harapan dan kinerja yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Makan, dan untuk menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif, menurut **Nazir (2003;54)**, metode penelitian deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti suatu status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. pengunjung Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung rata-rata satu hari adalah 120 orang oleh karena itu ditentukan populasinya sebanyak 500 orang. Menurut **Paguso, Garcia dan Guerero** yang dikutip **Husein Umar (2002;142)** mengemukakan bahwa dengan populasi sebanyak 120 orang dengan batas kesalahan 5% dapat ditentukan ukuran sampel dalam penelitian dengan rumus perhitungan Solvin.

Dari hasil analisis kinerja yang dirasakan konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung secara keseluruhan dapat diperoleh rata-rata kinerja yang dirasakan konsumen sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dirasakan konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung adalah baik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung telah dapat memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan dari hasil analisis harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung secara keseluruhan, maka dapat diperoleh rata-rata harapan konsumen sebesar 4,54. Hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung adalah sangat penting. Harapan tertinggi responden adalah mengenai cita rasa makan dan minuman yang ditawarkan Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman (r_s), maka diperoleh r_s sebesar 0,63. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang cenderung kuat dan searah antara variabel X yaitu kualitas pelayanan, dengan variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Artinya jika kualitas pelayanan rumah makan dirasakan baik, maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (k_d), maka diperoleh k_d sebesar 39,69 % artinya kepuasan konsumen Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung dipengaruhi sebesar 39,69 % oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 60,31 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diukur oleh peneliti, seperti : promosi, harga, kondisi ekonomi dan politik, kebijakan pemerintah dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil perhitungan analisis uji hipotesis, maka dapat diketahui nilai thitung adalah sebesar 8,036 dan nilai ttabel sebesar 1,663. hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel. Sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak ini berarti terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Oleh karena itu nilai thitung berada pada daerah penolakan H_0 , jadi hipotesis yang diajukan penulis yaitu. **“Jika kualitas pelayanan yang ditawarkan rumah makan baik maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen “**, dapat diterima.

Berdasarkan analisis pernyataan responden terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung, secara keseluruhan disarankan agar pihak Rumah Makan mampu untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dianggap baik dan memperbaiki kekurangan yang lainnya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam Sang Penjaga Hati, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya berupa iman, islam dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sari Sunda Soekarno Hatta Bandung”.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat di dalam menempuh ujian Sarjana program Strata-satu (S-1) Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman peneliti. Kendala dan kesulitan sudah merupakan bagian dalam setiap proses usaha, termasuk dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai masukan untuk waktu yang akan datang.

Bersama ini pula dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bantuan, dukungan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan. Rasa terima kasih yang mendalam ini penulis sampaikan kepada :

1. Papah tercinta H.R. Subandi mama tercinta Hj. Iesyie Sunarsih, yang senantiasa selalu memberikan do'a dan cintanya, serta yang selalu memberikan dukungannya baik secara moril maupun financial kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. kaka-kakaku T' Lies, T'Titin, T'Ani. Terima kasih atas semua dukungannya. Dan kepada ketiga keponakanku yang lucu 'Na, Bintang, Faiz.
3. Bapak Tendi Haruman, S.E., M.M., selaku Ketua Program studi Manajemen Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Widyatama.

4. Bapak Salim Munabi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, membimbing, mengarahkan serta meluangkan waktunya bagi penulis sampai selesainya skripsi ini.
5. Ibu Rini Handayani S.E., selaku Co. Pembimbing yang telah membantu, membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktunya bagi penulis sampai selesainya skripsi ini serta memberi semangat kepada penulis.
6. Ibu Prof. Dr. Hj. Koesbandijah Abdoel Kadir, M.S.,Ak. selaku Ketua Yayasan Universitas Widyatama.
7. Bapak Dr. H. Mame S. Sutoko, Ir.,D.E.A., selaku Rektor Universitas Widyatama.
8. Bapak Prof. Dr. H. Surachman S., S.E., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
9. Ibu Sri Astuti Pratminingsih, S.E., M.A., selaku Pembantu Dekan Universitas Widyatama.
10. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staf karyawan Universitas Widyatama.
11. Seluruh Staf tata usaha dan staf perpustakaan yang telah banyak membantu hingga terselesainya skripsi ini, terutama buat Ibu Yoyoh.
12. Seluruh pihak manajemen dan karyawan Rumah Makan Sari Sunda yang telah bersedia dijadikan tempat penelitian dan meluangkan waktu dalam membimbing peneliti dan memberikan informasi yang sangat berguna dalam rangka penelitian skripsi ini terutama untuk Bapak Toni Kiswanto, Ibu Titin Kartini.
13. Keluarga Besar Herba Penewar Al-Wahida (HPA) patra komala, khususnya kepada K'Istikmal dan K'Ocfrie.
14. Keluarga besar Shaff_Fix, Andry, Adit, Budi, Indra, Bang Haris, Dimas, Teh wulan, Ari, Yadi. Sahabat-sahabat di KaMI, Mail., Rudi, Ion, Ega, Aziz, , Sigit, terima kasih atas do'a nya terutama buat Pak Salam, Doni, Astri, Asti, Emir, Ojay, Novi, Tami, Endah, Lia, Yulfi, Budil, Memo'h, akang – akang senior KaMI (K' Aldes, K' Nugie, K' gugun, K' Rully, K' Ridwan, K' Beni, K'Maun, K'Budi Om, dan akang dan teteh-teteh yang lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu), adik-adikku di KaMI, Qodir, Eki, Sumah, Nurma,

Chanie, Yugi, Joko, Yoga, Ikna, dan yang lainnya, kita semua satu tujuan, semoga tetap *istiqamah* di jalan yang benar ya!. Buat semuanya makasih udah jadi temen curhat, dan nemenin saat aku butuh dukungan dan penyemangat hidup. Sahabat-sahabat di Percikan iman. Semua orang yang kenal dengan peneliti, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang tidak tercantum disini, mohon maaf, sungguh bukan suatu kesengajaan, terimakasih atas doa dan segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini juga semasa hidup peneliti.

15. Teman-teman yang selalu membawaku ke jalan yang di ridhai Allah SWT, Mang Amin, Ipeh, Oki, dan Fallash.

Akhir kata penulis mendoakan semoga Allah SWT membalas bantuan yang telah diberikan dengan pahala, rahmat, dan karunia yang berlipat ganda, amin. harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat sebagai bahan atau tambahan informasi untuk penelitian lebih lanjut bagi yang membutuhkannya.

Bandung, November 2005

Penulis