

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN MPOK IDA DEPOK**



Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Strata Satu (S-I)

FADEL BUDIMAN

11150633

Program Studi Sistem Informasi
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer
NUSA MANDIRI
2017

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI INDONESIA	1
ABSTRAKSI INGGRIS.....	2
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	3
KARTU BIMBINGAN	4
JURNAL	6

ABSTRAK

Fadel Budiman (11150633), Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Mpok Ida Depok

Berkembangnya usaha kuliner ini seringkali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Hal ini sering dihubungkan dengan pekerja atau seseorang yang sibuk melakukan aktivitas di luar rumah. Untuk memenangkan persaingan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas produk dan layanannya dalam upaya memuaskan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mpok Ida Depok. Selain itu penulis berharap agar hasil penelitian ini menjadi referensi yang baik dan positif bagi tempat usaha. Metode pengumpulan sampelnya menggunakan *nonprobability sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,458. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X) mempengaruhi perubahan nilai kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458 atau 45,8 %. Sedangkan sisanya 0,542 atau 54,2 % dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Variabel

ABSTRACT

Fadel Budiman (11150633), *Relationship Between Quality Of Service To Customer Satisfaction at Restaurant Mpok Ida Depok*

The cultivation of this culinary business is often associated with increased mobility of society. It is often associated with workers or someone who is busy doing activities outside the home. To win an increasingly competitive competition, business actors are required to be able to create competitive advantage over their products and services in an effort to satisfy consumers. This study aims to determine the relationship Between Service Quality Against Customer Satisfaction at Mpok Ida Restaurant Depok. In addition the authors hope that the results of this study into a good reference and positive for the place of business. Sampling method using nonprobability sampling, with the number of samples as many as 100 respondents. Adjusted R Square is 0.458. From that value indicate that variable of satisfaction (X) influence change of customer satisfaction value of Restaurant of Mpok Ida Depok equal to 0,458 or 45,8%. While the remaining 0.542 or 54.2% influenced by other variables outside the variables used in this study.

Key Word : Quality of Service, Customer Satisfaction, Variabel

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : FADEL BUDIMAN
NIM : 11150633
Program Studi : SISTEM INFORMASI
Jenjang : STRATA-1
Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mpok Ida
Depok

Telah dipertahankan pada periode 2017-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh SARJANA KOMPUTER (S.Kom) pada Program STRATA-1 Program Studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri.

Jakarta, 28 Agustus 2017

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Laila Septiana, M.Kom

Asisten Pembimbing : Irawan Satriadi, M.Kom



DEWAN PENGUJI

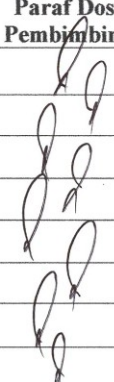
Penguji I : Linda Sari Dewi, M.Kom

Penguji II : Luci Kanti Rahayu, M.Kom



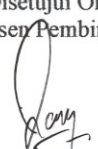
	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
	STMIK NUSA MANDIRI JAKARTA

NIM : 11150633
 Nama : Fadel Budiman
 Dosen Pembimbing I : **Laila Septiana, M.Kom**
 Judul Skripsi : **Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mpok Ida Depok**

No.	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing I
1	3 April 2017	Bimbingan perdana, pengajuan judul	
2	17 April 2017	Pengajuan Bab I dan Bab II	
3	17 Mei 2017	ACC Bab I dan Bab II	
4	24 Mei 2017	Pengajuan Bab III	
5	29 Mei 2017	Acc Bab III, Pengajuan Bab IV	
6	7 Juni 2017	Bab IV	
7	13 Juli 2017	ACC Bab IV, Bab V	
8	31 Juli 2017	ACC Keseluruhan	

Bimbingan Skripsi
 Dimulai Tanggal : 3 April 2017
 Diakhiri pada tanggal : 31 Juli 2017
 Jumlah Pertemuan Bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I


Laila Septiana M.Kom

	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
	STMIK NUSA MANDIRI JAKARTA

NIM : 11150633
 Nama : Fadel Budiman
 Dosen Pembimbing II : **Irawan Satriadi, M.Kom**
 Judul Skripsi : **Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mpok Ida Depok**

No.	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing II
1	5 April 2017	Bimbingan Perdana, pengajuan judul	
2	21 April 2017	Pengajuan Bab I dan Bab II	
3	5 Mei 2017	ACC Bab I dan Bab II	
4	9 Juni 2017	ACC Bab III dan Pengajuan Bab IV	
5	24 Juli 2017	ACC Bab III dan Pengajuan Bab IV	
6	26 Juli 2017	Bab IV	
7	28 Juli 2017	ACC Bab IV, Bab V	
8	31 Juli 2017	ACC Keseluruhan	

Bimbingan Skripsi
 Dimulai Tanggal : 3 April 2017
 Diakhiri pada tanggal : 31 Juli 2017
 Jumlah Pertemuan Bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing II


Irawan Satriadi, M.Kom

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MPOK IDA DEPOK

Fadel Budiman¹, Laila Septiana², Irawan Satriadi³

Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri, Jl. Kramat Raya No 18, Jakarta, 10420, Indonesia

Email, fadel budiman Alhamdulillah1993@gmail.com

Abstraksi

Berkembangnya usaha kuliner ini seringkali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Hal ini sering dihubungkan dengan pekerja atau seseorang yang sibuk melakukan aktivitas di luar rumah. Untuk memenangkan persaingan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas produk dan layanannya dalam upaya memuaskan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mpok Ida Depok. Selain itu penulis berharap agar hasil penelitian ini menjadi referensi yang baik dan positif bagi tempat usaha. Metode pengumpulan sampelnya menggunakan *nonprobability sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,458. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X) mempengaruhi perubahan nilai kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458 atau 45,8 %. Sedangkan sisanya 0,542 atau 54,2 % dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Variabel

Abstract

The cultivation of this culinary business is often associated with increased mobility of society. It is often associated with workers or someone who is busy doing activities outside the home. To win an increasingly competitive competition, business actors are required to be able to create competitive advantage over their products and services in an effort to satisfy consumers. This study aims to determine the relationship Between Service Quality Against Customer Satisfaction at Mpok Ida Restaurant Depok. In addition the authors hope that the results of this study into a good reference and positive for the place of business. Sampling method using nonprobability sampling, with the number of samples as many as 100 respondents. Adjusted R Square is 0.458. From that value indicate that variable of satisfaction (X) influence change of customer satisfaction value of Restaurant of Mpok Ida Depok equal to 0,458 or 45,8%. While the remaining 0.542 or 54.2% influenced by other variables outside the variables used in this study.

Keywords : Quality of Service, Customer Satisfaction, Variabel

1. Pendahuluan

Bagi perusahaan, untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas jasa yang baik dianggap sebagai suatu strategi yang tepat untuk bertahan dan mendapatkan hasil yang terbaik pada suatu persaingan. Tentunya citra kualitas yang baik bukan berdasarkan persepsi pihak penyedia jasa berdasarkan persepsi pelanggan.

Untuk itu dalam upaya pemberian kualitas jasa yang memberikan kepuasan pelanggan, maka penting bagi pihak Rumah Makan Mpok Ida Depok untuk meningkatkan keunggulannya dengan memberikan kepuasan konsumen secara konsisten dengan melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan melalui penelitian pelanggan secara berkala. Hal ini dapat dilakukan agar dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Mpok Ida Depok.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mpok Ida Depok”**

2. Metode Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian yaitu :

A. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara meninjau langsung ke tempat usaha yang berlokasi di Jalan Raya Mekarsari Depok.

B. Wawancara

Wawancara atau *interview* dilakukan dengan narasumber bapak Abdul Basyit selaku pemilik Rumah Makan Mpok Ida Depok.

C. Studi Pustaka

Dilakukan dengan cara mempelajari literatur-literatur, buku-buku, dan segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, yang berguna untuk memperoleh informasi yang lebih ilmiah sebagai perbandingan dengan prosedur yang dijalankan perusahaan.

2.1. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dengan responden pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok, sedangkan metode pengumpulan sampel *nonprobability sampling* yaitu dalam memilih *sample*, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan. Seseorang diambil sebagai *sample* karena kebetulan orang itu ada di sana atau kebetulan dia mengenal orang tersebut. Ada beberapa penulis menggunakan istilah *accidental sampling* (tidak disengaja) atau juga *captive sample (man on the street)*. Jumlah populasi yang diteliti pada penelitian ini tidak diketahui sehingga terdapat kebebasan untuk memilih *sample* yang paling cepat dan murah.

2.2. Populasi dan Sample Penelitian

“Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2010:115). Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok. Karena jumlah pelanggan ini tersebar dan sulit diketahui secara pasti maka ukuran sampel untuk SEM yang menggunakan model estimasi *maximum likelihood estimation* (MLE) adalah 100-200 sampel. Ukuran sampel dalam penelitian harus memiliki jumlah sampel minimum lima kali jumlah pertanyaan yang dianalisis. Pada kuesioner penelitian ini terdapat 20 pertanyaan, dengan demikian minimum jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden. Pada penelitian ini jumlah responden yang diambil sebanyak 100 responden sehingga dalam penelitian ini sudah dianggap mencukupi.

3. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini akan dijabarkan hasil dari analisis data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang responden

3.1. Karakteristik Responden

Tabel I
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	41 Orang	41%
Wanita	59 Orang	59%
Jumlah	100 Orang	100%

Dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang atau setara dengan 41% dan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin wanita sebanyak 59 orang atau setara dengan 59% sehingga jumlah keseluruhan dari responden adalah 100 orang.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
20-25 Tahun	25 Orang	25%
26-35 Tahun	38 Orang	38%
>35 Tahun	37 Orang	37%
Jumlah	100 Orang	100%

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia 20-25 Tahun sebanyak 25 orang atau setara dengan 25%, sedangkan untuk usia 26-35 tahun sebanyak 38 Orang atau setara dengan 38% sementara usia diatas 35 tahun sebanyak 37 orang atau setara dengan 37% dari responden.

3.2. Hasil Uji Validitas

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,639	0,100	Valid
2	0,566	0,100	Valid
3	0,582	0,100	Valid
4	0,463	0,100	Valid
5	0,636	0,100	Valid
6	0,557	0,100	Valid
7	0,722	0,100	Valid

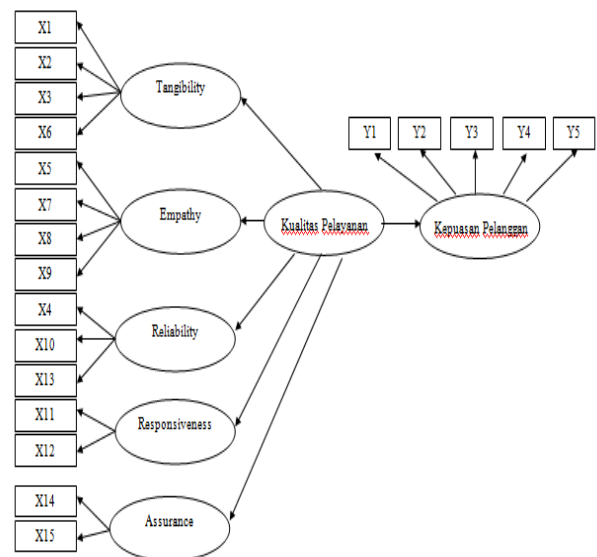
8	0,701	0,100	Valid
9	0,644	0,100	Valid
10	0,712	0,100	Valid
11	0,685	0,100	Valid
12	0,669	0,100	Valid
13	0,726	0,100	Valid
14	0,578	0,100	Valid
15	0,627	0,100	Valid

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,848	0,100	Valid
2	0,856	0,100	Valid
3	0,838	0,100	Valid
4	0,906	0,100	Valid
5	0,806	0,100	Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil dari pengolahan data dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang terdapat pada kuesioner dengan taraf signifikan 5% dinyatakan valid karena korelasi butir (r) > 0.100 .



Gambar I. Structural Equation Modelling

3.3. Hasil Analisis Uji Reabilitas

Suatu instrument dapat dikatakan andal atau reliable (dapat dipercaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang (relative) sama. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas instrument dilakukan secara komputerisasi menggunakan software SPSS 18. Hasil pengujian reliabilitas

instrument penelitian ditunjukkan oleh tabel berikut ini :

Tabel 5

<i>Variabel</i>	<i>Croanch's Alpha</i>	<i>Cut of value</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Kualitas Layanan (X)</i>	0.753	0,16	<i>Reliabel</i>
<i>Kepuasan (Y)</i>	0.816		<i>Reliabel</i>

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan terhadap 100 orang pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok. Mengenai Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mpok Ida maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari uji t yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok.
2. Berdasarkan pengolahan dan perhitungan data, koefisien determinasi mengenai besarnya hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X) mempengaruhi perubahan nilai kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458 atau 45,8 %. Sedangkan sisanya 0,542 atau 54,2 % dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.
3. Dari uji F yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*

Daftar Acuan

- 1) Aryani Dewi, Rosinta Febrinas. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi. Vol 17 No 2 ISSN 0854-3844
- 2) Buchari Alma. 2007, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta
- 3) Dibyantoro, Alhushori, Rini Gustriani.2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Negara. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS). Vol 2 No 13 SEPT 2012
- 4) Esa Muhammad Nurbuat, Putiri Bhuana Katili dan Faula Arina.2013. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen LP3G Menggunakan Structural Equation Modelling. Jurnal Teknik Industri. Vol 1 No 1 ISSN 2302-495X
- 5) Kotler Philips dan K.L. Keller.2008. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Alih Bahasa Benyamin Molan. Penerbit Jakarta : PT Indeks.
- 6) Lovelock Christhoper H dan Lauren K Wright.2007.Manajemen Pemasaran Jasa. Alih Bahasa Agus Widyanoro Penerbit Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang.
- 7) Rinda Nariswari dan Nur Iriawan. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Flexi Mobile Broadband* di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian. Jurnal Sains dan Seni ITS Vol 1 No 1 ISSN 2302-928X
- 8) Tjiptono Fandy.2012.Pemasaran Jasa. Penerbit Yogyakarta : CV Andi Offset