

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA UNTUK MENGUKUR
KEPUASAN KONSUMEN PRAMBANAN GARDEN
RESTAURANT DI JOGJAKARTA
SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Epi Bunga M
No. Mahasiswa : 00311283
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
JOGJAKARTA
2004**

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA UNTUK MENGUKUR
KEPUASAN KONSUMEN PRAMBANAN GARDEN
RESTAURANT DI JOGJAKARTA
SKRIPSI**



ditulis oleh :

Nama : Epi Bunga M
No. Mahasiswa : 00311283
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
JOGJAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Jogjakarta, 12 Februari 2004

Penulis,

Epi Bunga M

Halaman Pengesahan

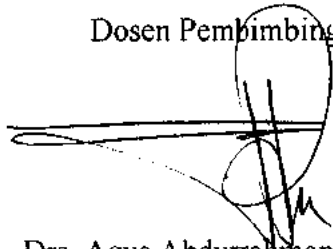
ANALISIS PENILAIAN KINERJA UNTUK MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN PRAMBANAN GARDEN RESTAURANT DI JOGJAKARTA

Nama : Epi Bunga M
No. Mahasiswa : 00311283
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Jogjakarta, 17 Februari 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Drs. Agus Abdurrahman, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

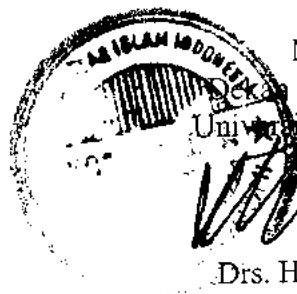
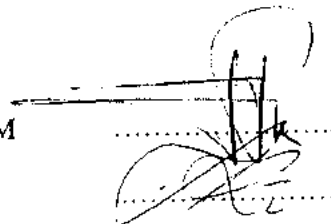
**ANALISIS PENILAIAN KINERJA UNTUK MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN
PRAMBANAN GARDEN RESTAURANT DI JOGJAKARTA**

**Di susun Oleh: EPI BUNGA MURARDANI
Nomor mahasiswa: 00311283**

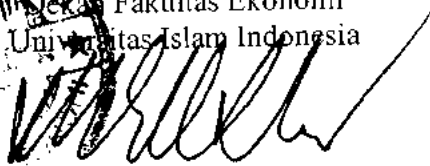
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 9 Maret 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. AGUS ABDURRAHMAN, MM

Penguji : DRA. SITI NURUL NGAINI, MM



Mengetahui
Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. H. Suwarsono, MA

“Mereka adalah orang yang beriman, yang punya hati tenang dikarenakan selalu ingat Allah SWT, dengan mengingat Allah hati kita akan selalu tenang”

(Surat Ar Ra'd 28)

Karya tulis ini ku persembahkan bagi orang-orang disekelilingku yang selalu memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus kepadaku.

ABSTRAKSI

Kepuasan konsumen merupakan issue sentral bagi semua perusahaan di Indonesia. Dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen, setiap perusahaan harus terus berupaya memperbaiki kualitas produk/jasanya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk yang dikonsumsi atau jasa yang digunakannya mempunyai pengaruh pada perilaku konsumen selanjutnya. Apabila puas maka konsumen akan mengulangi pembelian atau memberikan referensi yang baik kepada orang lain untuk membeli dan menggunakan produk/jasa tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sample 100 responden secara random (random sampling) dengan metode convenience (kemudahan) yaitu pengambilan sample hanya dilakukan pada orang yang pernah atau sedang menggunakan jasa Prambanan Garden Restaurant (PGR). Analisis tingkat kepuasan konsumen PGR ini dilakukan dengan menilai kinerja hwdwmenggunakan analisis statistic deskriptif dan uji perbedaan kepuasan.

Dari hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa tingkat rata-rata kepuasan konsumen PGR hanya atau masih berada di kategori sedang yaitu sebesar 72,65. Kontribusi atribut yang paling tinggi terhadap kepuasan adalah tata letak sebesar 17,34, sedangkan kontribusi terendah adalah 8,86 untuk fasilitas. Setelah diuji beda rata-rata tingkat kepuasan konsumen dengan faktor demografis konsumen yang meliputi jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendapatan dan pendidikan, hanya terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan umur.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya ,sehingga saya dapat menyelesaikan dan membuat skripsi ini yang ditujukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa tanpa kerja keras, ridho Allah, serta bantuan dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT tempatku berbagi dan berkeluh kesah serta Yang Memberiku Petunjuk dimana dan kapan aja
2. Kedua orang tua, yang telah memberi semangat dan motivasi serta doa dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Drs. Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
4. Drs. Agus Abdurrahman, MM yang dengan kesabaran, kebaikan dan keahliannya telah membimbing saya dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
5. Bpk. Dwi Murdianto selaku General Manager Prambanan Garden Restaurant yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaanya.
6. Mba' Kristin atas kesabarannya dalam memberikan data-data yang diperlukan.
7. Mas Triton atas "brainstorming" yang secepat kilat itu tapi manfaatnya luar biasa ☺ Thanx a lot.....
8. My Brother,Sister and Cousin : Mas Zain, Mba Anggi, Mas Iwan dan ILham
9. My lovely brother atas kesabaran dan pengertiannya. Kapan menyusul ???
10. Usi , Lina, Fitri , Karel (Good Luck 4 all of U + Friendship will never END)

11. Mona, Andes , Bony, Andi, Kris, Gigih, Ajeng, Oi', Dian, Dani, Wanto, Wahyu, dkk "Nice Friendship, guys" and Good Luck 4 all of u, too!!
12. Semua Anak-ana.. Manajemen /00 pada umumnya dan Manajemen D '00 pada khususnya.

Akhirnya hanya Allah SWT pula yang akan memeberikan balasan kepada kita semua. Saya berharap, mudah-mudahan karya tulis yang masih banyak memerlukan kritik dan saran ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 12 Februari 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman	
HALAMAN SAMPUL	i	
HALAMAN JUDUL	ii	
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv	
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v	
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi	
ABSTRAKSI	vii	
KATA PENGANTAR	viii	
DAFTAR ISI	x	
DAFTAR TABEL	xiii	
DAFTAR GAMBAR	xiv	
DAFTAR LAMPIRAN	xv	
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Perumusan Masalah	4
	1.3. Pembatasan Masalah	5
	1.4. Tujuan Penelitian	5
	1.5. Manfaat Penelitian	5
	1.6. Hipotesis	6
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	8
	2.1. Definisi Pemasaran	8
	2.2. Konsep Pemasaran	9

2.3. Pengertian Karakteristik dan Pemasaran Jasa	11	
2.3.1. Karakteristik Jasa	12	
2.3.2. Pemasaran Jasa	14	
2.4. Pengertian Kualitas	20	
2.5. Perilaku Konsumen Jasa	23	
2.5.1. Teori Kebutuhan Dasar	23	
2.5.2. Proses Keputusan Beli Jasa	24	
2.6. Kepuasan Konsumen	29	
2.7. Strategi Pemasaran	34	
2.7.1. Pengertian Strategi Pemasaran	34	
2.7.2. Mengembangkan Strategi Pemasaran	35	
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1. Profil Perusahaan		38
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan		38
3.1.2. Tujuan Pendirian Perusahaan		39
3.1.3. Struktur Organisasi dan Personalia		40
3.2. Variabel dan Definisi		42
3.3. Alat Penelitian		44
3.4. Jenis data dan Teknik Pengumpulan Data		45
3.4.1. Jenis Data		45
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data		46
3.5. Populasi dan Sampel		46
3.6. Pengujian Alat Ukur		48
3.6.1. Uji Validitas		48
3.6.2. Uji Reliabilitas		51
3.7. Analisis Data		52
3.7.1. Analisis Deskriptif		52
3.7.2. Analisis Kuantitatif		53
3.7.2.1. Statistik Deskriptif		53

	3.7.2.2. Analisis Perbedaan Kepuasan	56
BAB IV	HASIL & PEMBAHASAN	58
	4.1. Analisis Deskriptif	58
	4.2. Statistik Deskriptif	60
	4.3. Analisis Perbedaan Kepuasan	66
	4.3.1. Uji Beda Rata-Rata Kepuasan Konsumen menurut Jenis Kelamin	66
	4.3.2. Uji Beda Rata-Rata Kepuasan Konsumen menurut Pendidikan	68
	4.3.3. Uji Beda Rata-Rata Kepuasan Konsumen menurut Umur	71
	4.3.4. Uji Beda Rata-Rata Kepuasan Konsumen menurut Pekerjaan	72
	4.3.5. Uji Beda Rata-Rata Kepuasan Konsumen menurut Pendapatan	74
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	76
	5.1. Kesimpulan	76
	5.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	50
3.2 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	52
4.1 Data Demografis Responden	59
4.2 Perbandingan Rerata Total Kepuasan Konsumen	61
4.3 Tingkat Kepuasan Total Berdasarkan Atribut PGR	61
4.4 Perbandingan Rerata Kepuasan Konsumen Berdasarkan Atribut PGR	62
4.5 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Atribut PGR	63
4.6 Hasil Uji t menurut Jenis Kelamin	67
4.7 Hasil Uji t ,emurut Pendidikan	69
4.8 Hasil Uji F menurut Umur	71
4.9 Hasil Uji F menurut Pekerjaan	72
5 Hasil Uji F menurut Pendapatan	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep Inti Pemasaran	8
2.2 Empat Karakteristik Jasa	14
2.3 Segitiga Pemasaran Jasa	16
2.4 Siklus Kepuasan Pelanggan	21
2.5 Pendekatan berorientasi jasa	22
2.6 Hirarki Kebutuhan Maslow	24
2.7 Konsep Kepuasan Pelanggan	30