

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA
RUMAH MAKAN BOYONG KALEGAN YOGYAKARTA**

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 : Yuli Puspitasari
Nomor Mahasiswa : 02311235
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2005

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA RUMAH MAKAN BOYONG KALEGAN YOGYAKARTA

Nama : Yuli Puspitasari
No. Mahasiswa : 02311235
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 5 Agustus 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Sumadi, M. Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada:

- ♥ *Bapak dan Ibuku tercinta
yang selalu mencurahkan do'a
dan dukungan untuk keberhasilanku*
- ♥ *Faisal Rivai yang selalu mengerti dan memberi semangat*

1.1.3 Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat mendorong para pembaca untuk terus belajar, berfikir kritis dan meningkatkan kecerdasan masyarakat. Disamping itu juga untuk memperkaya khasanah informasi pengetahuan bagi para pembaca.

- Kuadran D

Kuadran D menunjukkan bahwa kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi kepentingan konsumen akan kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan.

2. Kuadran B

Pada kuadran ini atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta perlu dipertahankan oleh perusahaan, karena tingkat kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Rasa masakan yang lezat (= 1)
- Interior rumah makan yang menarik (= 5)
- Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (= 6)
- Kerapian dan kesopanan penampilan karyawan (= 7)
- Tersedianya toilet yang bersih (=9)
- Karyawan membenahi dan membersihkan meja setiap kali akan digunakan oleh konsumen (= 12)
- Karyawan bersedia memberikan informasi akurat yang dibutuhkan oleh konsumen (= 13)

3. Kuadran C

Pada kuadran ini atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas kinerjanya biasa atau cukup saja.

Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Ciri khas masakan yang dimiliki Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta (= 2)
- Karyawan mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor/sudah habis seperti tisu dan tusuk gigi (= 15)
- Karyawan bersedia membantu konsumen apabila ada pesanan tambahan (= 16)
- Pihak rumah makan bersedia mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen (= 19)
- Karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan sikap menyenangkan (= 20)
- Karyawan mempersilakan pelanggan untuk memilih tempat atau memilihkan tempat duduk yang sesuai dengan jumlah konsumen (= 21)
- Pembayaran dapat melalui credit card/debit (= 25)

4. Kuadran D

Pada kuadran ini atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Boyong Kalegan Yogyakarta dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan

tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal.

Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- Penyajian hidangan yang menarik (= 22)
- Timbulnya kebanggaan karena memilih rumah makan ini sebagai tempat bersantap (= 23)

- Sumadi. (2001). *Konsep Dan Teknik Mengukur Kualitas Produk Jasa*. (Sumadi), Sinergi Kajian Bisnis Dan Manajemen (55). Yogyakarta: Program Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha DH, Basu. dan Irawan. (1986). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta.: Liberty.
- Tjiptono, F. (1996). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyono, Teguh. (2004). *Cara Mudah Melakukan Analisa Statistik Dengan SPSS*. Salatiga: FTI-PPTI UKSW.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yazid. (1999). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.