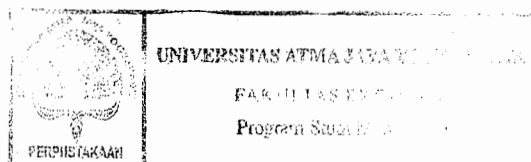


Marketing

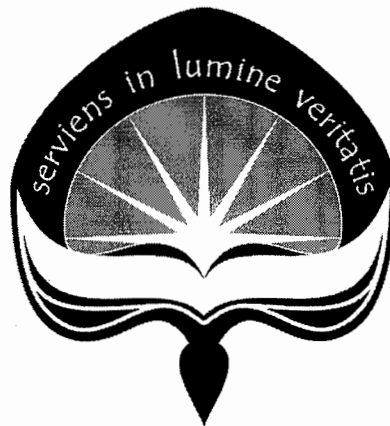
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA	
25 MAY 2007	
No.	3251/EM/Hd.5/2007
Klasifikasi	Rf 658.8/Sia/06
Selesai Diproses . :	



**ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN KINERJA DAN HARAPAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OISHII BENTO JAPANESE
FOOD RESTAURANT YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:
Sianny Ongko Widjojo
NPM : 02 03 13568**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
MARET, 2006**

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN KINERJA DAN HARAPAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OISHII BENTO JAPANESE
FOOD RESTAURANT YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Sianny Ongko Widjojo

NPM: 02 03 13568

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo, MBM

Tanggal 24 Januari 2006

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN KINERJA DAN HARAPAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OISHII BENTO JAPANESE FOOD
RESTAURANT YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Sianny Ongko Widjojo

NPM: 02 03 13568

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 10 Maret 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Drs. C. Handoyo Wibisono, MM.

Anggota Panitia Penguji



Drs. Ign. Sukirno, MS.



Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo, MBM.

Yogyakarta, 10 Maret 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. R. S. Maryatmo, MA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“ ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN KINERJA DAN HARAPAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OISHII BENTO JAPANESE FOOD
RESTAURANT YOGYAKARTA ”**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 24 Januari 2006

Yang menyatakan



(Sianny Ongko Widjojo)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN KINERJA DAN HARAPAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OISHII BENTO JAPANESE FOOD RESTAURANT YOGYAKARTA**”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran di tengah kesibukannya untuk membimbing, mengarahkan, memberi petunjuk serta dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan bersedia membagi ilmunya dengan penulis selama ini.
3. Patricia Mira. W selaku manager dan segenap karyawan Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta, yang telah memberi ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta bersedia membantu memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis selama pembuatan skripsi ini.

4. Papa dan Mama tercinta yang tidak pernah lupa untuk selalu mendoakan penulis serta memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kakak – kakakku tersayang Christine (Centul), Jujuc, Lilyana (Liong) yang selama ini telah memberikan dukungan doanya setiap saat serta memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Laurentius Satryo Yudhowijaya yang selalu memberikan dukungan doanya dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Ci Sari, Fenty, Ci Maya, Ci Ira, Ci Lisa, Ci Lia, Ci Monic, Ci Loli, Pinyox, Niet Not yang selama ini telah banyak membantu dan selalu memberikan dukungan doanya kepada penulis.
8. Teman – teman kos Dirgantara II / 3, Yuli, Lina, MeMe, Oi, Angel, Wilie, Nani, Ayu, Mike, Jeani, Sinta, Grace, Jendol, yang selama ini telah memberi dukungan doa dan semangat kepada penulis, thanx ya atas kebersamaan kalian semua selama ini.
9. Teman – teman kuliahku, Wina, Tristiono, Ririn, Ratna, Sari, Agnes yang telah banyak membantu selama aku kuliah, thanx ya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik atas skripsi ini yang bersifat membangun.

Akhir kata, semoga Tuhan membalas segala kebaikan hati Bapak, Ibu serta rekan – rekan sekalian, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 24 Januari 2006

Penulis

(Sianny Ongko Widjojo)

MOTTO

Jangan seorangpun menganggap engkau rendah karena engkau muda. Jadilah teladan bagi orang – orang percaya, dalam perkataanmu, dalam tingkah lakumu, dalam kasihmu, dalam kesetiaanmu dan dalam kesucianmu

(1 Timotius 4 : 12)

PERSEMBAHAN



*Skripsi ini Kupersembahkan
untuk:*

- 1. Papa dan Mama tersayang*
- 2. Kakakku Christine, Jujuc,
Lilyana*
- 3. Laurentius Satryo. Y*
- 4. Teman – temanku*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto	viii
Halaman Persembahan.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Intisari	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metodologi Penelitian	8
1.6.1 Tempat Penelitian	8

1.6.2	Metode Pengumpulan Data	8
1.6.2.1	Data primer.....	8
1.6.2.2	Data Sekunder.....	9
1.6.3	Populasi dan Teknik Penentuan sampel	9
1.6.4	Metode Pengukuran Data	10
1.6.5	Metode Pengujian Instrumen.....	11
1.6.5.1	Uji Validitas.....	11
1.6.5.2	Uji Reliabilitas.....	12
1.6.6	Metode Analisis Data.....	13
1.6.6.1	Importance Performance Analysis.....	13
1.6.6.2	Arithmetic Mean.....	14
1.6.6.3	One Sample T-test.....	15
1.7	Sistematika Penulisan	17
 BAB 2 : LANDASAN TEORI		
2.1	Pengertian Pemasaran.....	18
2.2	Manajemen Pemasaran	18
2.3	Pengertian Jasa.....	20
2.4	Karakteristik Jasa.....	21
2.5	Kualitas Jasa.....	22
2.5.1	Pengertian Kualitas.....	24
2.5.2	Dimensi Kualitas Jasa.....	25
2.5.3	Gap Kualitas Jasa.....	26
2.6	Harapan Dan Kinerja.....	27

2.7 Importance Performance Analysis.....	30
2.8 Arithmetic Mean.....	31
2.9 One Sample T-test	32

BAB 3 : GAMBARAN UMUM OISHII BENTO JAPANESE FOOD

RESTAURANT YOGYAKARTA

3.1 Sejarah Berdirinya Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta...34	34
3.2 Lokasi Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta.....35	35
3.3 Struktur Organisasi	36
3.4 Personalia	40
3.5 Kegiatan Operasional.....	41
3.6 Alat yang Digunakan Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta	42
3.7 Strategi Promosi Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta.....	43
3.8 Orientasi Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta Di Masa Yang Akan Datang.....	44
3.9 Produk Yang Dijual.....	45
3.9.1 Menu Utama.....	45
3.9.2 Paket Oishii Special.....	46
3.9.3 Paket Hemat.....	46
3.9.4 Dessert.....	47

BAB 4 : ANALISIS DATA

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
---	----

4.1.1 Uji Validitas.....	48
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.2 Importance Performance Analysis	52
4.2.1 Analisis Dimensi Reliability.....	54
4.2.2 Analisis Dimensi Responsiveness.....	57
4.2.3 Analisis Dimensi Assurance.....	59
4.2.4 Analisis Dimensi Emphaty.....	62
4.2.5 Analisis Dimensi Tangibles.....	64
4.3 Analisis Arithmatic Mean dan One sample T-test.....	68
BAB 5 : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	76
5.3 Kelemahan Penelitian.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

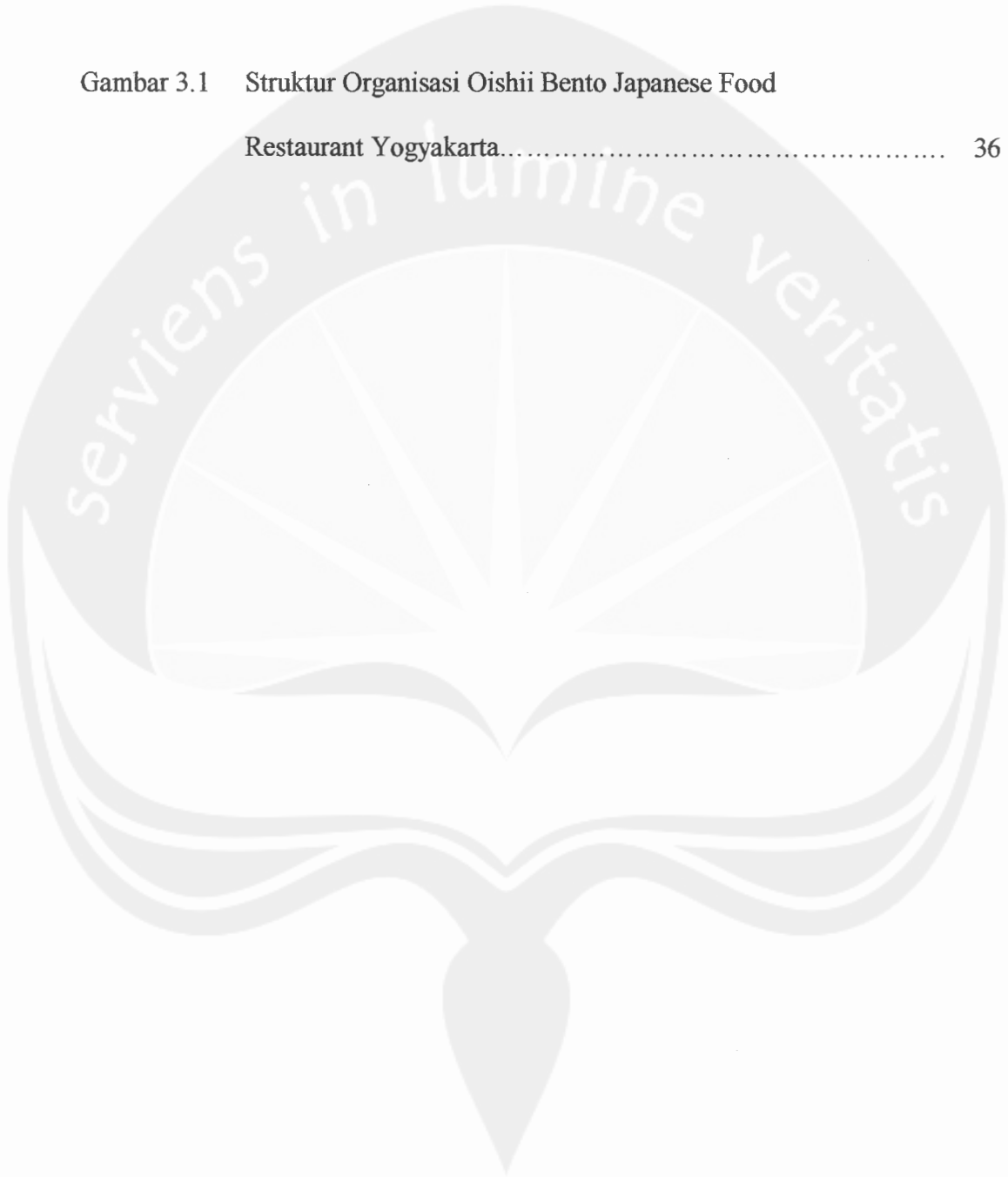
Tabel 4.1.1.1	Validitas Harapan.....	49
Tabel 4.1.1.2	Validitas Kinerja.....	50
Tabel 4.1.2.1	Reliabilitas Harapan.....	51
Tabel 4.1.2.2	Reliabilitas Kinerja.....	52
Tabel 4.2.1.1	Tingkat Harapan Konsumen Pada Dimensi Reliability.....	54
Tabel 4.2.1.2	Tingkat Kinerja Oishii Bento Pada Dimensi Reliability.....	54
Tabel 4.2.1.3	Tingkat Kesesuaian Kinerja Oishii Bento Dan Harapan Konsumen Pada Dimensi Reliability.....	55
Tabel 4.2.2.1	Tingkat Harapan Konsumen Pada Dimensi Responsiveness.....	57
Tabel 4.2.2.2	Tingkat Kinerja Oishii Bento Pada Dimensi Responsiveness.....	57
Tabel 4.2.2.3	Tingkat Kesesuaian Kinerja Oishii Bento Dan Harapan Konsumen Pada Dimensi Responsiveness.....	57
Tabel 4.2.3.1	Tingkat Harapan Konsumen Pada Dimensi Assurance.....	59
Tabel 4.2.3.2	Tingkat Kinerja Oishii Bento Pada Dimensi Assurance.....	59
Tabel 4.2.3.3	Tingkat Kesesuaian Kinerja Oishii Bento Dan Harapan Konsumen Pada Dimensi Assurance.....	60
Tabel 4.2.4.1	Tingkat Harapan Konsumen Pada Dimensi Emphaty.....	62
Tabel 4.2.4.2	Tingkat Kinerja Oishii Bento Pada Dimensi Emphaty.....	62
Tabel 4.2.4.3	Tingkat Kesesuaian Kinerja Oishii Bento Dan Harapan Konsumen Pada Dimensi Emphaty.....	63

Tabel 4.2.5.1	Tingkat Harapan Konsumen Pada Dimensi Tangibles.....	64
Tabel 4.2.5.2	Tingkat Kinerja Oishii Bento Pada Dimensi Tangibles.....	65
Tabel 4.2.5.3	Tingkat Kesesuaian Kinerja Oishii Bento Dan Harapan Konsumen Pada Dimensi Tangibles.....	65
Tabel 4.3.1	Rata – Rata Hitung Tingkat Kinerja Oishii Bento.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta.....	36
------------	--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Frekuensi
- Lampiran 4 Tingkat Kesesuaian
- Lampiran 5 Rata – Rata Hitung Kinerja
- Lampiran 6 T-test
- Lampiran 7 Hasil Olah Data
- Lampiran 8 Tabel Distribusi R
Tabel Distribusi T
- Lampiran 9 Surat Riset

**ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN KINERJA DAN HARAPAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN OISHII BENTO JAPANESE FOOD RESTAURANT
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Sianny Ongko Widjojo

NPM : 02 03 13568

Pembimbing Utama

A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM

Intisari

Penelitian ini dilakukan pada Oishii bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta yang bertujuan untuk mengetahui (1) tingkat kesesuaian kinerja dan harapan terhadap kualitas pelayanan Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta (2) penilaian konsumen terhadap kinerja Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta.

Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, kuesioner dan studi pustaka. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* dan *Arithmetic Mean*.

Dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles), maka penelitian ini berhasil mengidentifikasi dimensi – dimensi yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta dapat lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa (1) kinerja Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta secara keseluruhan pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles sudah sangat sesuai dengan harapan konsumennya (2) penilaian konsumen terhadap kinerja Oishii Bento Japanese Food Restaurant pada dimensi reliability, responsiveness dan empathy adalah baik sedangkan penilaian konsumen terhadap kinerja Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta pada dimensi assurance dan tangibles adalah sangat baik.

Kata kunci: kinerja, harapan dan kualitas pelayanan