

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN YANG ADA DI RESTORAN**

**STAR STEAK DI KOTA SOLO**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)**

**Program Studi Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**SULIS YUNITA IRIANTI**

**NPM. 13 03 20348**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2019**

Skripsi

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN YANG ADA DI RESTORAN  
STAR STEAK DI KOTA SOLO**



**Disusun Oleh:**

**SULIS YUNITA IRIANTI**  
**NPM. 13 03 20348**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Jarot", written over a vertical line that extends downwards from the signature.

**Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA**

**16 Desember 2019**

Skripsi

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN YANG ADA DI RESTORAN  
STAR STEAK DI KOTA SOLO**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

**SULIS YUNITA IRIANTI**  
**NPM. 13 03 20348**

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji  
pada tanggal 6 Januari 2019  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1)  
Program Studi Manajemen

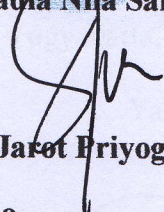
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
**Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.**

**Anggota Panitia Penguji**

  
**Nadia Nila Sari, SE., MBA.**

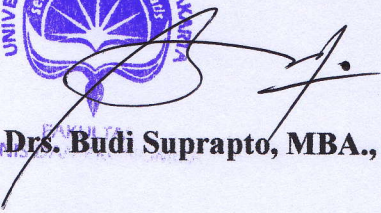
  
**Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.**

**Yogyakarta, 6 Januari 2019**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



  
**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

## **PERNYATAAN**

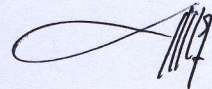
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN YANG ADA DI RESTORAN STAR STEAK DI KOTA SOLO**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perus dan 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 dibatalkan dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 6 Januari 2019

Yang menyatakan



**SULIS YUNITA IRIANTI**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya yang dilimpahkan pada kita semua, meskipun dengan kemampuan dan waktu yang sangat terbatas akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN YANG ADA DI RESTORAN STAR STEAK DI KOTA SOLO”. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis dengan rendah hati menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga tersusunnya tugas akhir ini, khususnya kepada :

1. Prof. Ir. Yoyong Arfiadi M.Eng., Ph.D, selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam penelitian ini.
2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam izin pada penelitian ini.
3. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuannya.
5. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan bantuan administratif kepada penulis.

6. Teristimewa untuk kedua orang tua beserta keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dengan tulus kepada penulis.
7. Pimpinan Restoran Star Steak di Kota Surakarta yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Segenap karyawan yang ada di Restoran Star Steak di Kota Surakarta yang telah berperan aktif dalam penelitian ini.
9. Segenap .pelanggan Restoran Star Steak di Kota Surakarta yang telah berperan aktif dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan penelitian ini.

Surakarta, 6 Desember 2019

Penulis,

**SULIS YUNITA IRIANTI**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAKSI .....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Landasan Teori .....	10
BAB III : METODE PENELITIAN .....	22
A. Lokasi Penelitian .....	22

	B. Variabel Penelitian .....	22
	C. Definisi Operasional Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
	D. Alat Pengumpul Data .....	24
	E. Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	25
	F. Populasi dan Sampel .....	26
	G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
	H. Teknik Analisis Data .....	29
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	33
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	33
	B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	36
	C. Gambaran Umum Responden .....	39
	D. Deskripsi Jawaban Responden .....	42
	E. Hasil Analisis Data .....	56
BAB IV	: KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
	A. Kesimpulan .....	74
	B. Saran .....	76

DAFTAR PUSTAKA

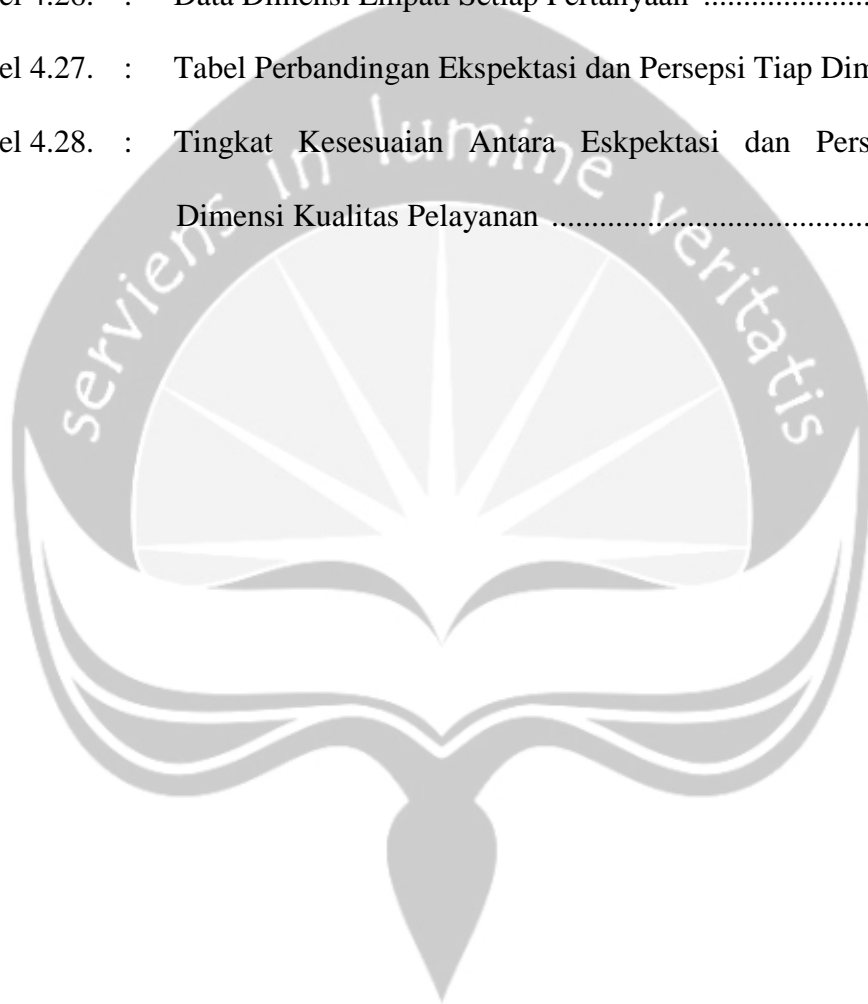
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Uji Validitas Untuk Skala Ekspektasi .....	37
Tabel 4.2.	: Uji Validitas Untuk Skala Persepsi .....	38
Tabel 4.3.	: Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan .....	39
Tabel 4.4.	: Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.5.	: Table Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.6.	: Table Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	42
Tabel 4.7.	: Data Dimensi Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ).....	44
Tabel 4.8	: Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan.....	44
Tabel 4.9.	: Data Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ).....	45
Tabel 4.10.	: Data Dimensi Keandalan Setiap Pertanyaan.....	46
Tabel 4.11.	: Data Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	46
Tabel 4.12.	: Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan .....	47
Tabel 4.13.	: Data Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	48
Tabel 4.14.	: Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan .....	48
Tabel 4.15.	: Data Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	49
Tabel 4.16.	: Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan .....	49
Tabel 4.17.	: Data Dimensi Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ) .....	50
Tabel 4.18.	: Data Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	50
Tabel 4.19.	: Data Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	51
Tabel 4.20.	: Data Dimensi Keandalan Setiap Pertanyaan .....	52
Tabel 4.21.	: Data Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	52

Tabel 4.22.	:	Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan .....	53
Tabel 4.23.	:	Data Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	53
Tabel 4.24.	:	Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan .....	54
Tabel 4.25.	:	Data Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	55
Tabel 4.26.	:	Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan .....	55
Tabel 4.27.	:	Tabel Perbandingan Ekspektasi dan Persepsi Tiap Dimensi	56
Tabel 4.28.	:	Tingkat Kesesuaian Antara Eskpektasi dan Persepsi pada Dimensi Kualitas Pelayanan .....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. :	Diagram Kartesius.....	31
---------------	------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji T Test
- Lampiran 5. : Tabel Statistik



# **PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN YANG ADA DI RESTORAN STAR STEAK DI KOTA SOLO**

**Disusun Oleh:**

**SULIS YUNITA IRIANTI**

**NPM. 13 03 20348**

**Pembimbing :**

**Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.**

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis respon konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dan untuk mengetahui dan menganalisis indikator pada dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini uji perbandingan ekspektasi dan persepsi dengan Paried T Test dan Importance Porformance Analysis (IPA).

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa indikator yang ada di kuadran A terdiri dari 1) staf karyawan yang bersih, rapi dan berseragam; 2) tagihan pembayaran yang tepat; 3) terdapat perbaikan kecepatan dan kualitas pelayanan pada waktu sibuk; 4) keistimewaan khusus untuk pelanggan; dan 5) karyawan memberikan simpati pada pelanggan. Indikator yang masuk pada kuadran B terdiri dari: 1) area parkir yang memadai dan desain eksterior yang menarik; 2) toilet yang bersih; restoran yang bersih; 3) layanan yang cepat; 4) terdapat pelayanan complain pelanggan; 5) karyawan dapat menjawab pertanyaan konsumen; 6) merasa aman; dan 7) antisipasi perhatian individu kepada pelanggan. Indikator yang masuk dalam kuadran C terdiri dari: 1) dekorasi yang khas; 2) menu yang menarik secara visual; 3) kursi yang nyaman; 4) karyawan yang cekatan; 5) pelayanan dapat diandalkan dan konsisten; 6) respon pelayanan yang cepat; 7) perasaan nyaman dan percaya diri; staf memberikan informasi tentang menu, bahan dan metode penyajian; 8) karyawan memberikan kebutuhan dan keinginan pelanggan; dan karyawan memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Indikator yang masuk dalam kuadran D terdiri dari: 1) ruang makan yang menarik secara visual; 2) menu yang mudah dibaca; 3) terdapat upaya ekstra untuk penanganan khusus permintaan; dan 4) karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan.

Saran yang dapat direkomendasikan antara lain adalah: Pada kuadran A, diperlukan adanya pelatihan-pelatihan dan evaluasi disetiap pelaksanaannya guna meningkatkan kinerja. Sehingga dapat memuaskan konsumen dan menciptakan loyalitas pelanggan kedepannya. Pada kuadran B indikator-indikator tersebut perlu dipertahankan akan tetapi perlu adanya peningkatan kinerja kedepannya agar perusahaan dapat tetap bertahan dalam persaingan pasar, dan dapat meningkatkan nilai unggul daripada perusahaan lain. Pada kuadran C, indikator-indikator tersebut perlu dilakukan evaluasi atau digantikan oleh fasilitas yang lebih bermanfaat bagi konsumen dan lebih efektif dan efisien bagi perusahaan. Pada kuadran D, indikator-indikator ini sebaiknya perlu dilakukan pengurangan atau evaluasi, karena dalam pelaksanaannya kurang/tidak diperlukan oleh konsumen, agar dalam produksi lebih efektif dan efisien.

**Kata Kunci** : *kualitas pelayanan, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.*