

**KARYA TULIS ILMIAH**

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN  
RUMAH MAKAN LANGGENG BISTRO DAN GALLERY  
DI YOGYAKARTA KEPADA PARA KONSUMENNYA**



Disusun Oleh :

**Cyndi Aristtha Hallatu**

**NIM : 05 10 02880 / Sosiologi**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA**

**2013**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN  
RUMAH MAKAN LANGGENG BISTRO DAN GALLERY  
DI YOGYAKARTA KEPADA PARA KONSUMENNYA**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1**

**Dalam Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Disusun Oleh :**

**Cyndi Aristtha Hallatu**

**NIM : 05 10 02880 / Sosiologi**

**Menyetujui**



**Dra. E. Yuningtyas S., M.Si.**

**Dosen Pembimbing**

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji  
Program Studi Sosiologi dalam Sidang Karya Tulis Ilmiah  
yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 24 Juli 2013

Pukul : 12.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lt 2

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Tim Penguji

Drs. Andreas A. Susanto, MS., Ph.D.,

Penguji Utama

Dra. E. Yuningtyas S., M.Si

Penguji I

Suryo Adi Pramono, M.Si

Penguji II



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cyndi Aristtha Hallatu

Nim : 05 10 02880

Program Studi : Sosiologi

Judul Karya Tulis : Kualitas Pelayanan Perusahaan Rumah Makan Langgeng Bistro dan Gallery di Yogyakarta Kepada Para Konsumennya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Tugas Akhir ini benar – benar saya kerjakan sendiri. Karya Tulis Tugas Akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan Karya Tulis Tugas Akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di industri ini.

Yogyakarta, 29 Juli 2013

Saya yang menyatakan,



( Cyndi Aristtha Hallatu )

## *HALAMAN PERSEMBAHAN*

*Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada :*

- ❖ *Tuhan Yesus Kristus yang telah menjaga, mendampingi dan memberikan kekuatan selama ini*
  - ❖ *Mama dan Papa tercinta*
  - ❖ *Kakak dan Adik tercinta*
  - ❖ *Ayank tercinta*
- ❖ *SD Impres 1 APO, SMPN 1 Jayapura, SMPN 6 Denpasar, SMU PSKD 1 Jakarta, SMU Kristen Kalam Kudus Jayapura*
- ❖ *Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan Anugerah-Nya yang telah memelihara dan membimbing saya sampai saat ini sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Perusahaan Rumah Makan Langgeng Bistro dan Gallery di Yogyakarta” diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosiologi Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, banyak pengalaman berharga yang penulis dapatkan baik yang berhubungan langsung dengan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini maupun hal lain diluar penulisan, suka maupun duka.

Selama ini penulis banyak mendapat bimbingan, masukan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menghanturkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan dan semangat luar biasa bagi saya.
2. Papa dan Mama terkasih ( Nicolas Hallatu dan Adelina Putuhena ) atas doa, cinta, kasih sayang, nasehat untuk setiap perjalanan hidup dan juga kesabaran yang sangat besar dari kedua orang tua.
3. Bapak Drs. Andreas A. Susanto, MS., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Dra. E. Yuningtyas, M.Si., dosen pembimbing yang teramat sabar dalam membimbing saya menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Betapa bimbingan

dari Beliau telah menyadarkan saya akan pentingnya penguasaan metode kuantitatif.

5. Para Dosen Program Studi Sosiologi dan Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, atas bekal ilmu yang telah kalian berikan.
6. Semua karyawan tata usaha dan perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, atas keramahan yang diberikan selama ini.
7. Kepada Bapak Deddy dan Ibu Tanti selaku owner dari Langgeng Bistro dan Gallery, Bapak Benny selaku OP & HR Manager, Mba Widya Manager Marketing dan semua karyawan Langgeng Bistro atas kepercayaan dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis bisa melaksanakan *Internship*.
8. Kakak Olan, kakak Cha – cha, koko Yonas, adikku Edith dan Juve dan Mami Yu terkasih atas dukungan dan omelannya selama ini dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Untuk pacar terkasih Doddy Iskandar yang banyak memberikan dukungan, masukan serta kesabaran dalam menemani pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Untuk Angko (kak Harley) untuk omelannya dan dukungannya dalam pembuatan penulisan ini dan juga membantu dalam mengerjakan revisian yang diberikan dan Ichad ojekers setia ^\_^ mengantar ke kampus dan rumah Bu Tyas untuk bimbingan.
11. Untuk kakak Cucum, kakak Miranthy, Mirandha dan juga Dian Tuasela buat dukungan kalian yang tidak henti – hentinya menanyakan dan mengikatkan dalam pembuatan KTI (^\_^)

12. Untuk cici Lisa dan koko Ryan makasih buat dukungannya, dan juga buat twins... ^\_^
13. Teman – teman seperjuangan Sosiologi 2005 Adelin, Adin, Tia yang selalu tertawa dan membuat tugas bersama serta Marchel, Fred, Quido, Tantri, Riska, Panji, Rio, Anto dan teman – teman lainnya yang selalu mewarnai pertemanan dengan canda tawanya.
14. Teman – teman KKN Garongan 3 Kulon Progo Surya (asa) sebagai korpok, Vita, Cory, Anto, Rudy dan juga Robin. Senang bisa mengenal kalian dan juga kebersamaan dan kegilaan selama 1 bulan

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu segala saran dan masukan sangat diharapkan agar Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Yogyakarta, 29 Juli 2013

( Cindy Aristtha Hallatu )



## ABSTRAKSI

Karya Tulis Ilmiah mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan rumah makan Langgeng Bistro yang dilatarbelakangi bisnis Rumah Makan semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia, Yogyakarta merupakan salah satu tempat komunitas pelajar, mahasiswa bahkan para wisatawan dari dalam dan luar negeri yang datang dari berbagai penjuru dunia. Yogyakarta tempat selain untuk menggali ilmu juga sebagai tempat wisata, maka dari sinilah para pengusaha memilih dan untuk mendirikan usaha rumah makan yang ditujukan pada pelajar, mahasiswa yang menuntut ilmu bahkan para wisatawan yang berkunjung di kota Yogyakarta.

Dalam mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif – kuantitatif yaitu suatu jenis penelitian yang berupaya menggambarkan apa adanya setiap variabel, gejala, keadaan atau fenomena tertentu yang diteliti. Teknik sampling yang digunakan adalah acidental random sampling sejumlah 81 orang dari  $\pm$  160 populasi yang datang setiap harinya di rumah makan Langgeng Bistro dan Gallery.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, diperoleh data bahwa responden menilai bahwa kualitas pelayanan yang tinggi atas pelayanan yang diberikan Rumah Makan Langgeng Bistro. Kualitas pelayanan yang tinggi tersebut dirasakan responden untuk semua kategori penilaian kualitas pelayanan, kecepatan penyajian pesanan, kesesuaian dalam pemesanan dan penyajian menu, keramahan dan kesopanan karyawan, menjamin keamanan bagi setiap konsumen.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rumah Makan Langgeng Bistro**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Kerangka Konsep.....	6
Pelayanan.....	6
F. Metode Penelitian.....	11

1. Jenis Penelitian.....	11
2. Lokasi Penelitian.....	12
3. Objek Penelitian.....	12
4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	12
5. Teknik Pengumpulan Data.....	13
6. Teknik Analisis Data.....	14
 <b>BAB II GAMBARAN UMUM WILAYAH DAN ORGANISASI PENELITIAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....</b>	<b>15</b>
1. Kondisi Geografis Kota Yogyakarta.....	15
2. Kondisi Demografis Kota Yogyakarta.....	17
3. Kota Yogyakarta Sebagai Kota Pendidikan.....	18
<b>B. Gambaran Organisasi Penelitian.....</b>	<b>19</b>
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	19
2. Visi dan Misi.....	20
3. Lokasi Perusahaan.....	21
4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	23
 <b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Identitas Responden.....</b>	<b>25</b>
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
2. Berdasarkan Umur.....	26
3. Berdasarkan Pekerjaan.....	26
4. Berdasarkan Asal.....	27
<b>B. Tanggapan Responden.....</b>	<b>28</b>
<b>C. Tabulasi Silang Antara Karakteristik Dengan Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>49</b>

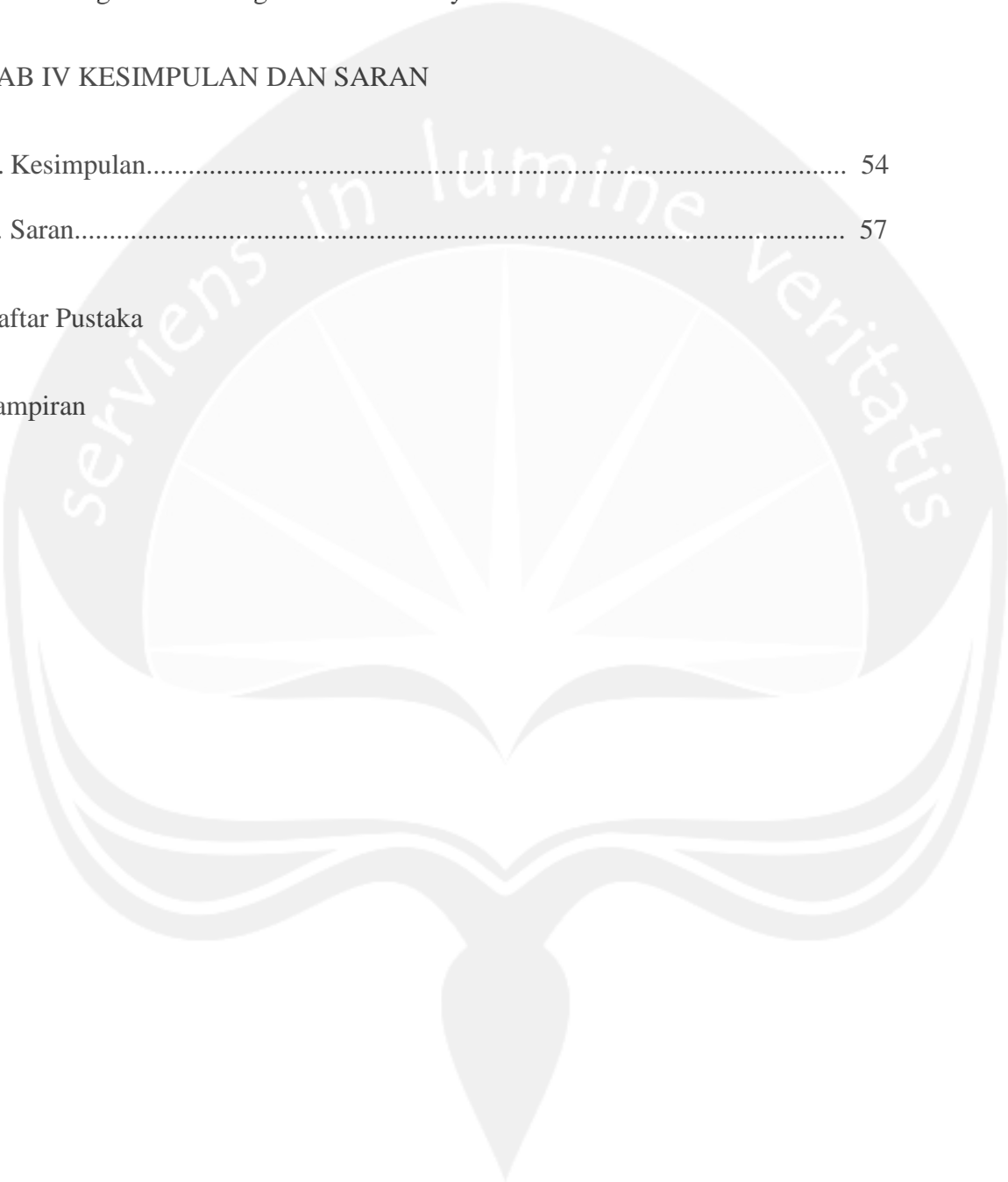
1. Jenis Kelamin Dengan Kualitas Pelayanan.....	49
2. Hubungan Kelompok Umur Dengan Kualitas Pelayanan.....	50
3. Kategori Pekerjaan Dengan Kualitas Pelayanan.....	51
4. Kategori Asal Dengan Kualitas Pelayanan.....	52

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	57

Daftar Pustaka

Lampiran



## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 1. Lokasi Langgeng Bistro dan Gallery.....	22
Gambar 2. Struktur Organisasi Langgeng Bistro dan Gallery.....	24
Tabel 2.1. Jenis Penggunaan Lahan Kota Yogyakarta 2009.....	17
Tabel 3.1. Jenis Kelamin Responden .....	25
Tabel 3.2. Umur Responden.....	26
Tabel 3.3. Jenis Pekerjaan Responden.....	26
Tabel 3.4. Asal Responden.....	27
Tabel 3.5. Distribusi Penilaian Mengenai Pelayanan Pramusaji di Langgeng Bistro.....	28
Tabel 3.6. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kecepatan Penyajian Pesanan Sesuai Keinginan Konsumen.....	29
Tabel 3.7. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kesesuaian Dalam Pemesanan Menu.....	30
Tabel 3.8. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Menu Yang Disajikan Variatif Sesuai Dengan Selera.....	30
Tabel 3.9. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Langgeng Bistro Cepat Merespon Keluhan Dari Konsumen.....	31

Tabel 3.10. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Langgeng

Bistro Memberikan Rasa Nyaman Kepada Setiap Konsumen..... 32

Tabel 3.11. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Karyawan

Langgeng Bistro Memahami Keinginan dan Kebutuhan Konsumen..... 32

Tabel 3.12. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Karyawan

Langgeng Bistro Dengan Cepat Mengganti Menu Bila

Tidak Sesuai Dengan Pesanan..... 33

Tabel 3.13. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Karyawan

Bersikap Ramah dan Sopan Pada Setiap Konsumen..... 34

Tabel 3.14. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Pelayanan

Karyawan Tidak Membeda-bedakan Konsumen..... 35

Tabel 3.15. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Karyawan

Tanggap Setiap Ketidaknyamanan yang Dirasakan Konsumen

dan Segera Menangani..... 36

Tabel 3.16. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Karyawan

Sabar Dalam Memenuhi Keinginan Setiap Konsumen..... 36

Tabel 3.17. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Langgeng Bistro

Memberikan Jaminan Kebersihan Terhadap Menu..... 37

Tabel 3.18. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Langgeng Bistro

Memberikan Jaminan Kesehatan Terhadap Menu.....	38
Tabel 3.19. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Langgeng Bistro	
Memberikan Kehalalan Terhadap Menu Makanan.....	38
Tabel 3.20. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Langgeng Bistro	
Memberikan Jaminan Keamanan Bagi Konsumen.....	39
Tabel 3.21. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kondisi	
Lingkungan dan Bangunan Langgeng Bistro Nyaman.....	40
Tabel 3.22. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Kondisi yang	
Bersih Pada Ruang Secara Keseluruhan.....	41
Tabel 3.23. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Tata Ruang	
Yang Menarik.....	41
Tabel 3.24. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Tempat	
Parkir yang Aman dan Memadai.....	42
Tabel 3.25. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Lokasi	
Langgeng Bistro yang Strategis.....	43
Tabel 3.26. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Jumlah	
Karyawan Langgeng Bistro Sangat Memadai.....	43
Tabel 3.27. Distribusi Penilaian Responden Mengenai Penampilan	
Karyawan Langgeng Bistro Menarik dan Rapi.....	44

Tabel 3.28. Jenis Kelamin Responden Dengan Kualitas Pelayanan..... 49

Tabel 3.29. Kelompok Umur Responden Dengan Kualitas Pelayanan..... 50

Tabel 3.30. Kategori Pekerjaan Responden Dengan Kualitas Pelayanan..... 51

Tabel 3.31. Kategori Asal Responden Dengan Kualitas Pelayanan..... 52

