

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RESTORAN GUMARANG PADANG PANJANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh :

**RUCI LAMZANI MARDHIYAH
1306359/2013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

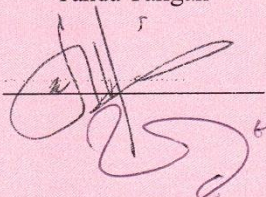

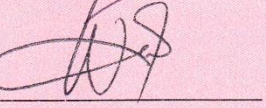
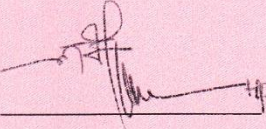
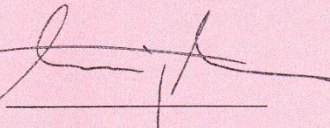
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di
Restoran Gumarang Padang Panjang
Nama : Ruci Lamzani Mardhiyah
NIM/BP : 1306359/2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Silfeni, M. Pd	1. 
Sekretaris	: Feri Ferdian, SST, MM	2. 
Anggota	: Waryono, S.Pd, MM.Par	3. 
	Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc	4. 
	Trisna Putra SS, M.Sc	5. 

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

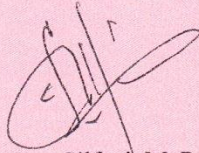
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI RESTORAN GUMARANG PADANG PANJANG

Nama : Ruci Lamzani Mardhiyah
NIM/BP : 1306359/2013
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2018

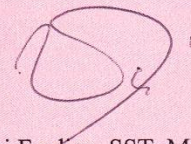
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



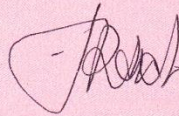
Dra. Silfeni M. Pd
NIP. 19521028 198110 2001

Pembimbing II



Feri Ferdian, SST, MM
NIDN. 0026029201

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
E-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ruci Lamzani Mardhiyah
NIM/BP : 1306359/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukuman sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan

METERAI
TEMPEL
EBCD2AEF87897433
6000
ENAM RIBURUPIAH
Ruci Lamzani Mardhiyah
NIM.1306359

ABSTRAK

Ruci Lamzani Mardhiyah, 2018: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang

Penelitian ini berawal dari pengamatan penulis tentang lahan parkir Restoran Gumarang yang kurang luas. Fasilitas kamar mandi Restoran kurang bersih dan kurang memadai. Ada beberapa karyawan yang ditemui kurang ramah dalam melayani pelanggan. Kebersihan alat makan Restoran kurang diperhatikan oleh karyawan. Ditemukan beberapa karyawan yang kurang berpakaian rapi. Beberapa konsumen mengeluhkan bahwa Restoran belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Beberapa konsumen merasa Restoran Gumarang tidak sesuai dengan harapan awal sebelum mereka datang ke restoran tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang.

Jenis penelitian ini adalah bersifat asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah para konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Purposive Sampling* yaitu dengan syarat konsumen yang sedang berada di Restoran Gumarang Kota Padang Panjang dan telah memasuki usia dewasa, yaitu 17 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang. Pengumpulan data menggunakan angket berdasarkan Skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan berada pada kategori cukup baik dengan persentase (55%), 2) Kepuasan konsumen berada pada kategori cukup baik dengan persentase (61%). 3) Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh F hitung 51,650 dengan sig. $0,000 < 0,05$, maka variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dengan hasil koefisien regresi sebesar 0,431 dengan nilai konstan 18,810 pada sig. $0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,431 satuan kepuasan konsumen. Kemudian diperoleh nilai R Square 0,350 Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 35%, sedangkan 65% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas produk, harga, faktor emosional, dan biaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Guamarang Padang Panjang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Prodi Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra.Silfeni M.Pd, selaku Penasehat Akademik dan sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Feri Ferdian, SST, MM, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Waryono, S.pd, MM. Par, Bapak Heru Pramudia, S.ST. Par, M.Sc dan Bapak Trisna Putra SS, M.Sc selaku tim penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Restoran Gumarang Padang Panjang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat pembuatan untuk skripsi ini.
8. Kedua orang tua dan kerabat yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi dan dorongan semangat.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2018
Penulis

Ruci Lamzani Mardhiyah
Nim. 1306359/2013

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2. Kepuasan Konsumen	14
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	14
b. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	15
c. Indikator Kepuasan Konsumen	16
d. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	20
3. Restoran.....	23
a. Pengertian Restoran.....	23
b. Klasifikasi Restoran.....	24
B. Kerangka Konseptual	28
C. Hipotesis	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	30
B. Variabel Penelitian	30
C. Waktu Dan Tempat Penelitian	30
D. Definisi Operasional.....	30
E. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi Penelitian.....	31
2. Sampel	32
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Jenis Data.....	33
2. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Instrumen Penelitian.....	34
H. Uji Coba Instrumen	36
1. Uji Validitas Butir.....	36
2. Uji Reliabilitas	38
I. Teknik Analisis Data.....	39
1. Mentabulasi Data	40
2. Deskripsi Data	40
J. Uji Persyaratan Analisis.....	41
1. Uji Normalitas	41
2. Uji Homogenitas.....	41
3. Uji Linearitas	41
K. Uji Hipotesis.....	42
1. Uji Regresi Linear Sederhana	42

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
1. Sejarah Perusahaan	43
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
1. Karakteristik Responden berdasarkan umur	44
2. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
3. Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan.....	46

4. Karakteristik Responden berdasarkan jumlah kunjungan ..	47
C. Deskripsi Data Hasil Penelitian	47
1. Deskripsi Variabel Penelitian	47
2. Deskripsi Kualitas Pelayanan (X).....	49
3. Deskripsi Kepuasan Konsumen (Y)	59
D. Uji Persyaratan Analisis	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Homogenitas	73
3. Uji Linearitas	73
E. Uji Hipotesis.....	74
1. Uji Regresi Linear Sederhana	74
F. Pembahasan.....	77
1. Kualitas Pelayanan.....	77
2. Kepuasan Konsumen	79
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Tamu Yang Melakukan Transaksi Pembelian di Restoran Gumarang Pada Bulan Juli 2016 s/d Desember 2016	31
2. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	34
3. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X) dan Kepuasan Konsumen (Variabel Y).....	35
4. Hasil Uji Validitas Data	37
5. Interpretasi Nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>).....	39
6. Uji Reliabilitas Angket.....	39
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	45
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	47
11. Deskripsi Data Variabel X dan Y.....	48
12. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	49
13. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	50
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>).....	51
15. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Empati (<i>Empathy</i>)	52
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Empati (<i>Empathy</i>).....	53
17. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	54
18. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>).....	55
19. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	56

20. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	57
21. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>).....	58
22. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ditinjau dari Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)	59
23. Deskripsi Data Total Kepuasan Konsumen Restoran Gumarang Padang Panjang	60
24. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen Restoran Gumarang Padang Panjang.....	61
25. Data Hasil Perhitungan Kepuasan Konsumen Restoran Gumarang Padang Panjang Ditinjau dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu ...	62
26. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen Restoran Gumarang Padang Panjang Ditinjau dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu	63
27. Data Hasil Perhitungan Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang Ditinjau dari Indikator Terpenuhi Kebutuhan Konsumen.....	64
28. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen Restoran Gumarang Padang Panjang Ditinjau dari Indikator Terpuhinya Kebutuhan Konsumen.....	65
29. Data Hasil Perhitungan Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang Di Tinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Konsumen.....	66
30. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen Restoran Gumarang Padang Panjang Padang di Tinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Konsumen	67
31. Data Hasil Perhitungan Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang Di Tinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Kembali	68

32. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen Restoran Gumarang Padang Panjang Padang di Tinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Kembali	69
33. Data Hasil Perhitungan Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang Di Tinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa Itu Kepada Orang Lain	70
34. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen Restoran Gumarang Padang Panjang Padang di Tinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/Jasa Itu Kepada Orang Lain	71
35. Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	72
36. Uji Homogenitas.....	73
37. Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Restoran Gumarang Padang Panjang	74
38. Hasil Uji Signifikan Linear Sederhana	75
39. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y	76
40. R Square Variabel X terhadap Variabel Y	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian.....	87
2. Data Uji Coba Instrumen	92
3. Hasil Validitas dan Reliabilitas Uji Coba	94
4. Kuesioner Penelitian	106
5. Data Uji Instrumen Penelitian.....	111
6. Klasifikasi Skor Penelitian.....	119
7. Surat Izin Penelitian	130
8. Surat Balasan Penelitian	131
9. Kartu Konsultasi Pembimbing I.....	132
10. Kartu Konsultasi Pembimbing II.....	134

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata telah mengalami perubahan, baik perubahan pola, bentuk dan sifat kegiatan, serta dorongan orang untuk melakukan perjalanan, cara berfikir, maupun sifat perkembangan itu sendiri. Pariwisata merupakan industri gaya baru yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan mengaktifkan sektor lain didalam negara tujuan wisatawan. Sektor pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan terhadap peningkatan perekonomian negara. Hal tersebut dikarenakan sektor pariwisata memberikan *multiplier effect* terhadap perkembangan industri pariwisata seperti industri hiburan, akomodasi, transportasi, dan juga makanan.

Industri pariwisata yang sekarang sedang mengalami perkembangan pesat adalah bidang kuliner yaitu yang berkaitan dengan penyediaan makanan dan minuman. Wisatawan saat ini cenderung datang ke suatu daerah wisata untuk mencari atau menikmati makanan khas daerah tersebut dan tidak segan-segan membayar mahal untuk menikmati suatu hidangan. Menurut Hall & Sharples “Wisata Kuliner adalah kunjungan ke suatu tempat yang merupakan produsen dari suatu makanan, festival makanan, restoran dan lokasi – lokasi khusus untuk mencoba rasa dari makanan dan atau juga

untuk memperoleh pengalaman yang di dapat dari makanan khas suatu daerah yang merupakan motivasi utama seseorang untuk melakukan perjalanan wisata”. Setiap daerah memiliki kuliner yang berbeda-beda, sehingga wisatawan lokal maupun mancanegara tertarik untuk mengunjungi daerah-daerah di Indonesia untuk menyempatkan diri mencicipi makanan dan minuman khas daerah.

Perubahan gaya hidup masyarakat juga telah terjadi, mereka makan tidak hanya untuk mengenyangkan perut saja, tetapi juga mencari suasana dan pelayanan sebagai bagian dari sajian makanan yang dipesan. Banyak restoran dan tempat makan baru didirikan dengan kualifikasi dan ciri khas masing-masing. Beragam sajian ditawarkan mulai dari makanan khas daerah yang sifatnya tradisional sampai makanan-makanan cepat saji yang bersifat modern.

Menurut Sihite (2000:16)

Restoran adalah: “suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu”.

Dari pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa sebuah Restoran harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik agar dapat memuaskan pelanggannya.

Restoran Gumarang adalah salah satu restoran lokal yang berlokasi di Jl. M.Syafe'i No. 53 Pasar Baru, Padang Panjang Barat sehingga membuatnya mudah dijangkau karena terletak di tengah kota. Restoran ini

juga menjadi salah satu Restoran favorit para wisatawan yang berkunjung ke kota Padang Panjang, dikarenakan Restoran ini adalah salah satu Restoran yang sudah berdiri sejak lama, yaitu sejak tahun 1970. Sesungguhnya tujuan pertama – tama pengunjung bukan sekedar mencicipi menu – menu yang unik, tetapi sekaligus merasakan kenyamanan dari kualitas yang ada di dalam restoran itu sehingga membuat konsumen menjadi merasa puas. Dalam menjalankan bisnisnya, pihak Restoran Gumarang harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan. Menyadari hal tersebut, terlihat betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk mencapai keberhasilan.

Jika konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanannya, maka konsumen akan kembali dan menjadi konsumennya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain sehingga Restoran Gumarang akan mendapatkan keuntungan dari kondisi tersebut, yaitu mendapatkan konsumen yang loyal karena puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Restoran Gumarang tersebut, sebaliknya jika kualitas pelayanannya tidak bagus maka konsumen merasa tidak puas, maka konsumen tersebut juga akan menceritakan pengalaman yang mengecewakan tersebut kepada orang lain sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi Restoran Gumarang.

Kepuasan konsumen menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012 : 311), “Kepuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan” Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Menurut Lupyoadi (2001) dan Irawan (2004: 37) adalah, “Kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional faktor, dan biaya”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan pada tanggal 10 Maret 2017 dengan 10 orang konsumen yang sedang makan dan minum di Restoran Gumarang, ditemui beberapa masalah mengenai kepuasan konsumen di Restoran Gumarang yaitu dilihat dari indikator: terpenuhinya harapan konsumen yaitu beberapa konsumen mengeluhkan adanya lahan parkir yang kecil sehingga hanya bisa menampung beberapa kendaraan roda dua, sedangkan kendaraan roda empat harus parkir ditempat parkir umum yang sedikit jauh dari daerah restoran yang membuat pelanggan menjadi tidak nyaman dan berfikir ulang untuk berkunjung ke restoran tersebut. Kemudian konsumen mengeluhkan beberapa karyawan kurang ramah dalam melayani pelanggan. Beberapa konsumen berkomentar bahwa setelah mereka ke restoran gumarang ternyata masih belum dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Beberapa konsumen juga mengeluhkan bahwa konsumen merasa

restoran gumarang tidak sesuai dengan harapan awal sebelum mereka datang.

Walaupun lokasi Restoran Gumarang sangat strategis, akan tetapi jika tidak ditunjang dengan pelayanan yang memuaskan dan fasilitas yang memadai, maka konsumen akan tetap merasa tidak puas. Kepuasan konsumen terpenuhi apabila kebutuhannya terpenuhi melebihi harapan awalnya sedangkan konsumen merasa tidak puas apabila hasil/kinerja yang diterimanya kurang dari harapan awalnya. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang diterima konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka cenderung konsumen akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk atau kualitas jasa sesuai dengan yang mereka terima.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005 : 121) Kualitas layanan (*service quality*) adalah “sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi tersebut, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Sedangkan menurut Kotler

(2000:25) kualitas pelayanan “merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi”. Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingannya yakni sebagai berikut: Bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Realibility*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*).

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan pada tanggal 10 Maret 2017 dengan 10 orang konsumen yang sedang makan dan minum di Restoran Gumarang, ditemui beberapa masalah mengenai kualitas pelayanan di Restoran Gumarang yaitu dilihat dari indikator bukti fisik dalam hal kebersihan yaitu kamar mandi yang tidak cukup bersih dan kurang memadai membuat para konsumen enggan untuk memasuki kamar mandi, dan lantai Restoran Gumarang yang licin, jika tidak diperhatikan akan berpengaruh terhadap keselamatan karyawan maupun konsumen tersebut. Masih dilihat pada indikator bukti fisik dalam hal kebersihan, karyawan kurang memperhatikan kebersihan alat makan sebelum diberikan kepada konsumen terlihat pada peralatan makan seperti sendok, garpu, gelas dan piring yang masih berminyak. Beberapa karyawan yang tidak berpakaian rapi pada saat melayani konsumen ataupun saat berada di restoran gumarang. Kemudian dilihat dari indikator daya tanggap, beberapa karyawan kurang tanggap dalam melayani

konsumen, seperti yang telah peneliti lihat di Restoran Gumarang adalah karyawan tidak dengan segera memberikan atau mengantarkan air minum kepada konsumen sebelum orderan yang konsumen pesan diantarkan, ataupun saat konsumen sedang membutuhkan bantuan karyawan tidak berada di sekitar konsumen.

Alangkah baiknya jika pelayan restoran lebih memperhatikan hal tersebut karena hal itu juga berdampak pada kenyamanan dan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, konsumen memegang peranan cukup penting dalam mengukur kualitas terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan untuk membuat pelanggan merasa puas. Sehingga produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dapat berjalan lanjut tanpa adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen atas produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

Pentingnya penelitian ini penulis angkat untuk melihat bagaimana kepuasan konsumen yang datang untuk makan dan minum di Restoran Gumarang Padang Panjang dari segi kualitas pelayanan. Karena jika dilihat dari konsumen yang makan dan minum di restoran selalu ramai, sementara masalah mengenai kualitas pelayanan ditemukan berdasarkan obeservasi dan wawancara awal kepada konsumen. Oleh sebab itu penulis memiliki pemikiran untuk melihat bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Restoran Gumarang Padang Panjang.

Berawal dari latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN GUMARANG PADANG PANJANG”.

B. Identifikasi Masalah

1. Konsumen mengeluhkan lahan parkir Restoran Gumarang yang kurang luas sehingga konsumen sulit untuk memarkirkan kendaraan.
2. Konsumen mengeluhkan beberapa karyawan yang ditemui kurang ramah pada saat melayani konsumen.
3. Beberapa konsumen mengeluhkan bahwa Restoran Gumarang belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.
4. Beberapa konsumen merasa Restoran Gumarang tidak sesuai dengan harapan awal sebelum mereka datang ke restoran tersebut.
5. Fasilitas kamar mandi Restoran Gumarang kurang bersih dan kurang memadai.
6. Kebersihan alat makan Restoran Gumarang kurang di perhatikan oleh karyawan.
7. Ditemukan beberapa karyawan yang kurang berpakaian rapi
8. Kurangnya daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen.

C. Batasan masalah

Mengingat keterbatasan peneliti dan memperjelas tujuan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian pada:

1. Kualitas Pelayanan di Restoran Gumarang Padang Panjang

2. Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Restoran Gumarang Padang Panjang?
2. Bagaimana Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Secara umum, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini:

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Restoran Gumarang Kota Padang Panjang.
- b. Mendeskripsikan kepuasan konsumen di Restoran Gumarang Kota Padang Panjang.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

konsumen di Restoran Gumarang Kota Padang Panjang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi sebuah masukan kepada Restoran Gumarang Kota Padang Panjang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada tamu sehingga tamu merasa puas dengan layanan yang diperolehnya.

2. Bagi Jurusan

Di harapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai sumbangan pemikiran dan informasi terutama bagi rekan – rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai analisis kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti lainnya

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung

4. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) dan meningkatkan wawasan pengetahuan tentang analisis kualitas pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Gumarang Padang Panjang”, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan di Restoran Gumarang Padang Panjang berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dapat dikategorikan cukup baik dengan persentase 55%.
2. Kepuasan Konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dapat dikategorikan cukup baik dengan persentase 61% .
3. Secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,431 dengan nilai konstan 18,810 pada sig. $0,000 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,431 satuan kepuasan konsumen. Selanjutnya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Gumarang Padang Panjang sebesar 35% dan 65% yang dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Dalam penelitian skripsi ini penulis menyadari penelitian ini belum sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan di dalam penulisan ini, untuk itu peneliti menyarankan:

1. Bagi Manajemen Restoran Gumarang Padang Panjang

- a) Perlu adanya peningkatan fasilitas Restoran Gumarang Padang Panjang dalam memberikan pelayanan seperti:
 - 1) Penambahan lahan parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat
 - 2) Renovasi toilet
- b) Perlu adanya pelatihan (*training*) untuk para karyawan secara berkala sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang akan dikerjakan oleh karyawan. Dan juga cara salam (*greeting*) yang baik saat melayani konsumen yang datang ke Restoran Gumarang Padang Panjang.
- c) Perlu adanya pengawasan oleh pihak Restoran Gumarang untuk memperhatikan karyawan yang tidak berpenampilan rapi dan bersih, seperti:
 - 1) Selalu menyetrika baju yang digunakan saat bekerja
 - 2) Tidak bau badan
 - 3) Bagi karyawan pria rambut selalu terlihat rapi dan tidak panjang

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Diharapkan dapat menambah dan melengkapi buku referensi dipergustakaan, sehingga dapat mempermudah mahasiswa dalam melakukan penulisan khususnya mengenai penelitian tentang kualitas pelayanan restoran, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut sebaiknya diungkapkan variabel-variabel lain yang relevan dengan penelitian ini seperti: kualitas produk, harga, faktor emosional, dan biaya terhadap Restoran Gumarang Padang Panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Manajemen Penelitian*. Penerbit PT Rineka Cipta : Jakarta
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Harsana, Minta. 2008. *Wisata Kuliner Di Yogyakarta*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta : Prehallindo.
- _____.2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christoper dan Lauren Wright. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson
- Lupioyadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta
- Marsum, W.A. 2000. *Restoran dan segala permasalahannya*. Edisi 3. Penerbit Andi : Yogyakarta
- _____. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Andi. Yogyakarta
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014. *Standar Usaha Restoran*
- Permana, Agung. 2013, *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Prayitno, Duwi.2010.*Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS & Tanya Jawab Pendaran*. Yogyakarta: Gaya Media
- Richard, Sihite. 2000. *Food Service*. Surabaya: SIC
- Setiawati, Antari. (2009). *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Soekresno . 2000. *Manjaemen Food and Beverage*. Edisi ke II. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama