

HUBUNGAN ANTARAKUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AWAN BENGI KARTASURA



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program

Diploma III Gizi

Disusun oleh :

PUTRI DWI CITA

J 300 130 007

PROGRAM STUDI ILMU GIZI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016

ABSTRAK

PUTRI DWI CITA, J 300 130 007

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AWAN BENGI KARTASURA

Pendahuluan :Rumah makan merupakan tempat usaha yang melayani tamu yang datang dengan ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman yang bersifat komersial. Semakin pesatnya perkembangan rumahmakan maka semakin ketatnya persaingan bisnis dalam bidang tersebut.Salah satu upaya dalam mempertahankan konsumen yaitu dengan memberikan kualiatas pelayanan yang baik.Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalahlayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsiterhadap layanan (*perceived service*)

Tujuan:Mengetahuihubungan antara kepuasan kosumen dengan kualitas pelayanan di Rumah Makan Awan Bengi.

Metode Penelitian:penelitian ini merupakan penelitian observasional dan pendekatan atau *cross secsional* teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *spearman*, *data diatas pelayanan dan kepuasan konsumen di peroleh dengan cara memberikan kuisisioner ke konsumen*

Hasil:penelitian ini di lakukan pada 30 responden, berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden yang terbanyak adalah jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 18 (60 %), dan usia responden terbanyak 20-29 tahun sebanyak 19 responden (63,4%). Kualitas pelayanan dengan kategori cukup sebanyak 17 responden (56,7%), kepuasan konsumen dengan kategori puas sebanyak 24 responden (80%). Berdasarkan hasil uji *sparman* menunjukkan nilai corelasi sebesar 0,981, dan nilai $p(0,000) < 0,05$ artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan kulaitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Kesimpulan:berdasarkan hasil penelitian disimpulkan kualitas pelayanan dengan kategori cukup, kepuasan konsumen dengan kategori puas dan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, kepuasan Konsumen, Rumah makan

**DEPARTMENT OF NUTRITION SCIENCE
FACULTY OF HEALTH SCIENCE
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
RESEARCH PAPER**

ABSTRACT

PUTRI DWI CITA. J 300 130 007

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY SERVICE AND LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION AT AWAN BENGI RESTAURANT KARTASURA

Introduction: *The restaurant is a place of business that serves the guests who come to the scope of its activities to provide food and drinks were of a commercial nature. The rapid development of the restaurant business, the increasing competition in the field. One effort in maintaining consumer quality to provide good service. The main factors affecting the quality of service is a service that customers expect (expected service) and perception of the service (perceived service).*

Objective: *To determine the relationship between consumer satisfaction with the quality of services at Rumah Makan Awan bengi.*

Methods: *This study is a quantitative descriptive data analysis techniques used in this study is the correlation of Spearman.*

Results: *This study done on 30 respondents, based on the characteristics of sex that most respondents were female gender as many as 18 (60%), and most respondents aged 20-29 years were 19 respondents (63.4%). Quality of service with sufficient category were 17 respondents (56.7%), consumer satisfaction with the category are satisfied as much as 24 respondents (80%). Based on the test results indicate spearman corelasi value of 0,981, and the p-value (0.000) <0.05 means that there is a significant relationship kulaitas service to customer satisfaction.*

Conclusion: *based on the results of the study concluded the quality of service with enough categories, consumer satisfaction with the category are satisfied and there is a significant relationship kulaitas service to customer satisfaction.*

Keywords : *service quality, consumer satisfaction, Restaurant.*

HALAMAN JUDUL

**HUBUNGAN ANTARAKUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AWAN BENGI KARTASURA**



Karya Tulis Ilmiah ini Disusun untuk memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh

Ijasah Ahli Madya Gizi

Disusun oleh:

Putri Dwi Cita
NIM. J 300 130 007

**PROGRAM STUDI ILMU GIZI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen di Rumah Makan Awan Bengi Kartasura.

Nama Mahasiswa : Putri Dwi Cita

Nomor Induk Mahasiswa : J 300 130 007

Telah diuji dan dinilai Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 2 September 2016

dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji

Surakarta, 14 Oktober 2016

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


(Rusdin Rauf, STP., M.P)


(Endang Nur W, SST., M.Si Med)

NIK/NIDN. 110.1634/06-1109-7803

NIK/NIDN. 110.1610/06-2908-7401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Gizi
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Setyaningrum Rahmawaty, A., M.Kes., Ph.D)
NIK/NIDN. 744/06-2312-7301

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH


Judul Penelitian : Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen di Rumah Makan Awan Bengi Kartasura


Nama Mahasiswa : Putri Dwi Cita


Nomor Induk Mahasiswa : J 300 130 007

Telah diuji dan dinilai Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada tanggal 2 September 2016 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji

Surakarta, 14 Oktober 2016

Penguji I : Rusdin Rauf, STP., MP ()

Penguji II : Elida Soviana, S.Gz., M.Gizi ()

Penguji III : Luluk Ria Rakhma, S.Gz., M.Gizi ()

Mengetahui
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dekan



(Dr. Suwaji, M.Kes)

NIP/NIDN. 195311231983031002/00-2311-5301

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaraan dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.



Surakarta, 28 September 2016

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Putri Dwi Cita', written over a white background.

Putri Dwi Cita

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN AWAN BENGI KARTASURA” sebagai salah satu persyaratan kelulusan dalam menempuh Program Diploma III Gizi FIK UMS.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Suwaji, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Setyaningrum Rahmawaty, A, M.Kes., Ph.D, selaku ketua Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Rusdin Rauf, STP., M.P selaku dosen Pembimbing I yang selalu sabar dan tidak bosan untuk memberikan bimbingan, bantuan dan arahan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.
4. Endang Nur W,SST.,M.Si Med selaku pembimbing dua yang telah memberikan dukungan, motivasi serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar jurusan Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan bantuan dan arahan kepada penulis
6. Pemilik Awan Bengi yang telah memberikan ijin tempat untuk penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala dan kemudahan atas segala amal dan bantuan yang telah diberikan pada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa ini masih jauh dalam sempurna oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang sifatnya membangun demi sempurnanya Karya Tulis Ilmiah ini.

Demikianlah Karya Tulis Ilmiah ini saya buat, semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Konsumen.....	5
B. Kepuasan konsumen	5
C. Faktor-faktor yang Mendorong Kepuasan Konsumen	6
D. Pengukuran kepuasan konsumen	8
E. Kualitas pelayanan	8
F. Pengaruh kepuasan konsumen dengan kepuasan pelayanan	10
G. Makanan	12
H. Kualitas Makanan	12
I. Cita Rasa Makanan	12
J. Dimensi Kualitas Makanan	13
K. Rumah Makan	15
L. Menu	
M. Usaha Rumah Makan	16
N. Kerangka Konsep	16
O. Kerangka Teori	17
P. HIPOTESIS.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	19
B. Waktu dan Tempat Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel Penelitian	19
D. Variable Penelitian	20
E. Definisi observasional.....	21
F. Instrumen Penelitian	23
G. Uji Validitas dan Reanilitas	25
H. Langkah-langkah Penelitian	25
I. Teknik Pengumpulan Data	26
J. Teknik Pengolahan Data	27
K. Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran dan Lokasi	29
B. Karakteristik Responden.....	29
C. Hasil Analisa Data.....	30
D. Keterbatasan Penelitian.....	32

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	33
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	