

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PRAMUSAJI WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS)
DI KASONGAN BANTUL**



**Oleh
Oni Adi Pratama
NIM : 315100780**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PRAMUSAJI WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS)
DI KASONGAN BANTUL**



Oleh

Oni Adi Pratama

NIM : 315100780

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M

NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Yudi Setaji, SH, MM

NIDN. 0508066401

Mengetahui

Ketua Prodi

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M

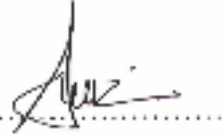
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PRAMUSAJI WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS)
DI KASONGAN BANTUL**

Oleh
Oni Adi Pratama
NIM : 315100780


Telah Dipertahankan di Depan Penguji
Dan Dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal :
TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dra. Heni Susilowati, M.M (..... )

NIDN. 0505026202

Penguji I : Drs. Prihatno, M.M (..... )

NIDN. 0526125901

Penguji II : Yudi Setiaji, SH, MM (..... )

NIDN. 0508066401

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah AMPTA Yogyakarta


Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oni Adi Pratama

NIM : 315100780

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Pramusaji Waroeng Spesial Sambal (SS) di Kasongan Bantul

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya orang lain. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi syarat guna memperoleh derajat Sarjana Sains Terapan Pariwisata D IV Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila surat pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia dituntut dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, Desember 2021



Oni Adi Pratama

MOTTO

“Be as yourself as you want”

Jadilah dirimu sebagaimana yang kau inginkan

“Success needs a process.”

Kesuksesan itu membutuhkan suatu proses.

“Eat Failure, and you will know the taste of success.”

Anda tidak akan mengetahui apa itu kesuksesan sebelum merasakan kegagalan.

“Love doesn’t speak, but means anything.”

Cinta itu tidak dapat berbicara, tetapi berarti segalanya.

“Success is not a final, only an achievement.”

Kesuksesan itu bukanlah akhir segalanya, tetapi hanya sebuah pencapaian

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah yang telah memberikan segala rahmat-Nya sehingga dalam kesempatan ini saya diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga proses menuntut ilmu dan penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
2. Seluruh anggota keluarga yang selalu mendukung selama ini sehingga proses menuntut ilmu dan juga skripsi berjalan lancar.
3. Kawan-kawan perjuangan di STP AMPTA Yogyakarta khususnya prodi Pengelolaan Perhotelan tahun angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat untuk penyusunan skripsi ini.
4. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada kami sehingga dengan restu-Nya pula skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pramusaji Waroeng Spesial Sambal (SS) di Kasongan Bantul**” dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan, Diploma 4 (D-4) pada Jurusan Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas petunjuk dan bimbingan yang telah penulis terima selama melakukan penelitian tugas akhir kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM, selaku dosen pembimbing Utama I yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku dosen pembimbing Utama II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyusun skripsi ini.
3. Kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayang, dorongan dan doa restu baik moril dan materiil selama kuliah sampai terwujudnya skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna, maka segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, Desember 2021

Penulis

Oni Adi Pratama
315100780

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Pelayanan.....	8
2. Kepuasan konsumen	13
B. Kerangka Pemikiran	16
C. Penelitian Terdahulu.....	18

D. Hipotesis	24
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Variabel dan Indikator	26
E. Metode Pengumpulan Data	30
F. Skala Pengukuran Variabel	32
G. Pengujian Instrumen Penelitian	33
H. Alat Analisis atau Uji Hipotesis	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	42
B. Karakteristik Responden.....	47
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	52
D. Deskripsi Data Penelitian	55
E. Analisis Kuantitatif.....	62
F. Pembahasan	70
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Cabang Waroeng Spesial Sambal di Indonesia.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ...	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik (X ₁)	54
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kehandalan (X ₂)	55
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap (X ₃)	56
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (X ₄).	56
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Empati (X ₅)..	57
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan (Y).	58
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R ²).....	65
Tabel 4.19 Koefisien Beta.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1 Pendiri Waroeng Spesial Sambal	40
Gambar 4.2 Suasana Waroeng Spesial Sambal	42
Gambar 4.3 Pilihan Menu Waroeng Spesial Sambal	43

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PRAMUSAJI WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS) DI KASONGAN BANTUL

Oni Adi Pratama

315100766

Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaikbaiknya. Ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk mempergunakan jasa Waroeng Waroeng Spesial Sambal (SS) antara lain dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kelima dimensi diatas dikembangkan oleh Parasuraman yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan faktor dominan dari kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan metode kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 60 pelanggan Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Kesimpulan yang diperoleh adalah : (1) Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul yang ditunjukkan dengan nilai signifikan F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan menyebabkan konsumen atau konsumen dari Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul juga semakin puas; (2) Variabel keandalan merupakan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul, hal ini ditunjukkan dengan besarnya nilai koefisien beta variabel keandalan yang paling besar yaitu sebesar 0,269; (3) Besarnya pengaruh dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R square* sebesar 0,731 atau sebesar 73,1%.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL TOWARDS WAROENG SPECIAL SAMBAL (SS) CUSTOMER SERVICE IN BANTUL

Oni Adi Pratama
315100766

Study Program Students Hospitality Management
Yogyakarta Ampta College of Tourism

One of the actions to satisfy consumers is to provide the best service to consumers. There are several dimensions of satisfaction that can influence consumer behavior to use the services of Waroeng Waroeng Special Sambal (SS), including the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The five dimensions above were developed by Parasuraman called SERVQUAL (Service Quality) which is a measuring tool for service quality.

This study aims to determine the influence and dominant factors of service quality which include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy both simultaneously and partially on consumer satisfaction of Waroeng Special Sambal (SS) Kasongan Bantul. The research method used is quantitative research with data collection techniques using the questionnaire method. The sample of this research is 60 customers of Waroeng Special Sambal (SS) Kasongan Bantul. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression.

The conclusions obtained are: (1) Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy together have a significant effect on consumer satisfaction at Waroeng Special Sambal (SS) Kasongan Bantul which is indicated by a significant F value of 0.000 which is smaller than the significant level. ($\alpha = 0.05$). These results prove that the better the quality of service provided, the more satisfied consumers or consumers of Waroeng Special Sambal (SS) Kasongan Bantul will be; (2) The depth variable is a factor that has a dominant influence on consumer satisfaction at Waroeng Special Sambal (SS) Kasongan Bantul, this is indicated by the magnitude of the beta coefficient value of the largest reliability variable, which is 0.269; (3) The magnitude of the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy together on consumer satisfaction of Waroeng Special Sambal (SS) Kasongan Bantul is indicated by the Adjusted R square value of 0.731 or 73.1%.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jumlah penduduk Indonesia menempati nomor empat terbesar dunia setelah China, India, dan Amerika Serikat (BPS, 2018), yang jumlahnya mencapai 265 juta jiwa. Jumlah penduduk yang besar ini membawa dampak yang positif bagi para pengusaha untuk melihat peluang bisnis dalam mempengaruhi pelanggan Indonesia yang sifatnya konsumtif. Seiring semakin konsumtif dan bervariasi perilaku pelanggan di Indonesia dan didukung dengan jumlah penduduk yang besar maka tidak sedikit para pengusaha tertarik menjalankan bisnis kuliner atau usaha di bidang makanan dan minuman.

Bisnis kuliner terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Perkembangan ini tidak lepas dari semakin bertambahnya kompetitor di pasar. Dibutuhkan suatu inovasi terus menerus dari pelaku usaha agar bisnis ini dapat terus bertahan dan berkembang yang tentunya juga untuk menjaga agar bisnis tersebut tetap kompetitif dan menarik konsumen dari pasar yang dituju serta terciptanya kepuasan konsumen. Sehingga diperlukan adanya suatu strategi promosi yang efektif agar tujuan yang pelaku usaha inginkan dapat tercapai. Banyaknya pelaku usaha dalam bidang kuliner pada saat ini, merupakan suatu fenomena yang terlihat jelas, mulai dari rumah makan yang berskala menengah hingga yang berskala besar. Menurut data yang

terdapat di Badan Pusat Statistik tahun 2015 persentase angka pertumbuhan rumah makan di Yogyakarta terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2015 dapat diketahui bahwa industri rumah makan di Yogyakarta terus mengalami pertumbuhan, sebelum tahun 1981 sebesar 2,63%, tahun 1981-1990 sebesar 7,89%, tahun 1991-1998 berkembang menjadi 10,53%, dan mengalami perkembangan signifikan di tahun 1999-2009 sebesar 39,47% yang memiliki selisih perkembangan hampir 30% dibandingkan tahun sebelumnya dan perkembangan terus tumbuh setelah tahun 2009 sebesar 39,47%. Ini menunjukkan bahwa Yogyakarta merupakan pasar potensial dalam menjalankan bisnis kuliner. Data diatas merupakan data usaha yang terkena wajib pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyak lagi usaha rumah makan yang belum termasuk dalam data tersebut dan tetap bertahan dan berkembang di Yogyakarta.

Munculnya beragam kuliner makanan diperlukan strategi perusahaan dalam mempertahankan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memiliki produk baru dan memperbarui produk yang lama, juga akan membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan tersebut kepada orang lain, dan tidak terlalu memperhatikan merek pesaing (Kotler dan Armstrong, 2018).

Perkembangan dunia usaha saat ini semakin hari semakin berkembang. Semakin banyaknya variasi produk kuliner yang disajikan dan

berkembangnya jumlahnya menjadi daya tarik untuk diteliti. Salah satunya adalah Waroeng Spesial Sambal (SS) yang menyajikan makanan dengan sambel yang beragam dan harga yang terjangkau, sajian yang menarik serta cita rasa yang lezat mampu memanjakan masyarakat. Inilah yang menjadi daya tarik bisnis kuliner yang sangat pesat.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaikbaiknya. Ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk mempergunakan jasa Waroeng Waroeng Spesial Sambal (SS) antara lain dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kelima dimensi diatas dikembangkan oleh Parasuraman yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Tjiptono, 2014).

Waroeng Waroeng Spesial Sambal adalah pasar kuliner pedas di Yogyakarta. Waroeng SS merupakan rumah makan yang mengusung konsep masakan pedas sebagai pilihan utamanya. Waroeng SS cabang Kasongan yang beralamat di Jalan Bantul, Kabupaten Bantul merupakan jenis usaha franchise, yang merupakan bagian dari Waroeng SS pusat yang ada di jalan Kaliurang, Yogyakarta. Waroeng SS cabang Kasongan memiliki manajemen, jenis menu, dan layout yang sesuai dengan yang ditentukan oleh Waroeng SS pusat. Sesuai dengan namanya, Waroeng SS menawarkan beragam jenis pilihan sambal demi memuaskan para konsumennya, total ada 33 jenis sambal yang disiapkan sebagai pendamping

lauk pauk dan nasi dengan tingkat kepedasan diatas rata-rata dengan slogan mereka yaitu “PEDAS ABIS!!”.

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di Waroeng SS cabang Kasongan dikarenakan menurut penuturan dari Bapak Budi selaku humas dari Waroeng SS yang peneliti wawancarai pada saat survei awal, bahwa cabang Kasongan memiliki jumlah pengunjung cukup ramai dan tidak kalah jika dibandingkan cabang Waroeng SS lainnya yang berada di Yogyakarta. Waroeng SS cabang Kasongan memiliki lokasi yang sangat strategis karena berada di jalan utama menuju Kota Bantul dan Kota Yogyakarta.

Oleh karena itu, pihak manajemen maupun seluruh karyawan perlu memahami SOP yang telah ditentukan dan menjaga kualitas produk DAN pelayanan secara konsisten agar kepuasan dapat dirasakan oleh konsumen. Setiap konsumen pasti memiliki harapan atas apa yang akan mereka peroleh baik pelayanan maupun makanan dan minuman yang mereka pesan. Konsumen kemudian akan membandingkan antara harapan mereka dengan kenyataan apa yang mereka dapatkan dari jasa yang diberikan oleh pihak restoran. Jika harapan sesuai dengan apa yang mereka dapatkan, konsumen akan merasa puas, demikian sebaliknya jika harapan tidak sesuai dengan apa yang mereka rasakan, konsumen akan merasa kecewa (Tjiptono, 2014). Jika kepuasan yang dirasakan konsumen dapat tercapai dengan maksimal dan sangat memuaskan baginya, hal ini merupakan pencapaian positif yang dicapai oleh pihak manajemen dalam kelangsungan usahanya. Dengan

kepuasan konsumen, keuntungan atas penjualan yang dilakukan bukan mustahil akan menjadi hal yang mudah diwujudkan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pramusaji di Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan maka pokok permasalahan dalam peniliti ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati baik secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul ?
2. Faktor manakah dari kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul ?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas, maka diperlukan batasan dalam penelitian, yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul.

2. Pengukuran kepuasan konsumen hanya berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul.
2. Untuk mengetahui faktor manakah dari kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal (SS) Kasongan Bantul.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat membawa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi pihak restoran
Hasil analisis dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan berbagai keputusan strategis seperti dalam perencanaan peningkatan pelayanan pada atribut yang dianggap penting oleh konsumen.
2. Bagi Peneliti
Sebagai sarana penambahan pengetahuan dan pengalaman di lapangan serta untuk pengaplikasian berbagai teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan pada kondisi actual.

3. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Menambah perbendaharaan di perpustakaan yang selanjutnya dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagai bahan informasi.