

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI GUBUG MAKAN MANG ENGKING PUSAT



OLEH
CLARISSA PRISCILLA EZAR
NO.MHS: 318101200

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI GUBUG MAKAN MANG ENGKING PUSAT




OLEH

CLARISSA PRISCILLA EZAR

NO.MHS: 318101200

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Drs. Prihatno, M.M
NIDN 0526125901

Pembimbing II


Yudi Setiaji S.H., M.M
NIDN 0508066401

Mengetahui
Ketua Program Studi


Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos, M.M
NIDN 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI GUBUG MAKAN MANG ENGKING PUSAT

Oleh
CLARISSA PRISCILLA EZAR
NIM 318101200

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal: 10 September 2022

TIM PENGUJI:

Penguji Utama : Setyo Prasetyono Nugroho, S.SI, M.Sc
NIDN: 0523098001

Penguji I : Drs. Prihatno, M.M
NIDN: 0526125901

Penguji II : Yudi Setiaji, S.H., M.M
NIDN: 0508066401



Mengerahkan
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Clarissa Priscilla Ezar

NIM : 318101200

Program Studi : D-4 Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI GUBUG MAKAN MANG
ENGGING PUSAT

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

Yogyakarta, 10 September 2022

The image shows an official stamp from Universitas Sebelas Maret (UNS) with the text 'UNIVERSITAS SEBELAS MARET' and 'METERAL TEMPEL' along with a unique ID 'DOLA-03002221133'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Clarissa Priscilla Ezar

MOTTO

“This world is sufficient to meet human needs, not to satisfy human greed”

(Mahatma Gandhi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan dan kesungguhan hati serta penuh rasa syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, penyusun mempersembahkan karya ilmiah ini sebagai wujud pencapaian dengan rasa penuh hormat dan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada individu-individu yang penyusun kasihi. Skripsi ini penyusun persembahkan kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada penyusun sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Orang tua penyusun, Bapak Robertus Roby Ezar dan Ibu Ketut Yasmini yang senantiasa memberikan doa dan motivasi sehingga menjadi pendukung bagi penyusun dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman penyusun yang telah memberikan dukungan, saran serta solusi sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gubug makan mang engking pusat, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gubug makan mang engking pusat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc selaku dosen penguji utama yang telah meluangkan waktu untuk menguji ujian skripsi saya sampai selesai dengan baik.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan segala fasilitas serta perizinan berkaitan penyelesaian skripsi dan

selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan berjasa dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik dan juga sebagai

3. Bapak Pak Yudi Setiaji, S.H., M.M sebagai dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan berjasa dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos, M.M. sebagai ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan perizinan penelitian serta skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik
5. Seluruh responden penelitian yang telah berjasa dalam pengisian lembar kuesioner sehingga penelitian dapat berjalan.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai evaluasi untuk penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 10 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Kualitas Pelayanan.....	14
B. Kerangka Pemikiran.....	19
C. Penelitian Terdahulu	20
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	24

C. Lokasi Dan Waktu Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel.....	25
E. Variabel dan Indikator.....	25
F. Metode Pengumpulan Data	27
G. Metode Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	36
1. Gambaran Gubug Makan Mang Engking Pusat	36
2. Strukur Organisasi Gubug Makan Mang Engking Pusat.....	38
3. Lokasi Gubug Makan Mang Engking Pusat	42
4. Visi dan Misi Gubug Makan Mang Engking Pusat	42
5. Fasilitas Gubug Makan Mang Engking Pusat.....	43
B. Karakteristik Data Responden	45
C. Hasil Uji Kelayakan Instrumen.....	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	50
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	51
E. Hasil Penelitian	58
1. Hasil Analisis Koefisien Determinasi/Korelasi	58
2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	59
F. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	24
Tabel 4.1 Tabel Statistik Responden.....	45
Tabel 4.2 Tabel Interpretasi Responden	45
Tabel 4.3 Tabel Interpretasi Responden	46
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas Variabel X	47
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas Y	49
Tabel 4.6 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X.....	50
Tabel 4.7 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y.....	50
Tabel 4.8 Tabel Statistik	51
Tabel 4.9 Tabel Frekuensi Item X11 Pelayan di Gubug Makan Mang Engking Pusat selalu berpenampilan rapi.	51
Tabel 4.11 Frekuensi Item X12 Gubug Makan Mang Engking Pusat mempunyai tempat yang sangat nyaman dan juga sejuk.	52
Tabel 4.11 Tabel Frekuensi Item X21 Pelayan di Gubug Makan Mang Engking Pusat selalu bekerja sesuai SOP	52
Tabel 4.12 Tabel Frekuensi Item X22 Pelayan di Gubug Makan Mang Engking Pusat sangat berkompeten dalam menyajikan makanan	53
Tabel 4.13 Tabel Frekuensi Item X31 Pelayan di Gubug Makan Mang Engking Pusat memberikan informasi tentang produk yang dijual secara detail.....	53
Tabel 4.14 Tabel Frekuensi Item X32 Pelayan di Gubug Makan Mang Engking Pusat selalu melayani dengan cepat	54
Tabel 4.15 Tabel Frekuensi Item X41 Pelayan di Gubug Makan Mang Engking Pusat selalu dapat memberikan pelayanan yang ramah terhadap para pelanggan	54
Tabel 4.16 Tabel Frekuensi Item X42 Pelayan di Gubug Makan Mang Engking Pusat mampu meyakinkan pelanggan terkait mutu produk	55

Tabel 4.17 Tabel Frekuensi Item X51 Pelayan Di Gubug Makan Mang Engking Pusat sangat berkualitas dan handal	55
Tabel 4.18 Tabel Frekuensi Item X52 Pelayan Di Gubug Makan Mang Engking Pusat sangat memahami kebutuhan pelanggan	56
Tabel 4.19 Tabel Frekuensi Item Y11 Pelayanan yang diberikan Di Gubug Makan Mang Engking Pusat sesuai dengan yang saya harapkan	56
Tabel 4.20 Tabel Frekuensi Item Y12 Saya akan berkunjung kembali di Gubug Makan Mang Engking Pusat	57
Tabel 4.21 Tabel Frekuensi Item Y13 Saya bersedia merekomendasikan Gubug Makan Mang Engking Pusat kepada kenalan saya	57
Tabel 4.22 Tabel Variabel Entered/Removed	58
Tabel 4.23 Tabel Model	58
Tabel 4.24 Tabel Analisis Regresi Linear Sederhana	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Daftar Menu Gubug Makan Mang Engking Pusat.....	37
Gambar 4.2 Gubug Makan Mang Engking Pusat	37
Gambar 4.3 Lokasi Gubug Makan Mang Engking Pusat	42
Gambar 4.4 Foto Taman Bermain Gubug Makan Mang Engking Pusat	43
Gambar 4.5 Foto Gasebo Gubug Makan Mang Engking Pusat	43
Gambar 4.6 Foto Pemancingan Gubug Makan Mang Engking Pusat	44
Gambar 4.7 Foto Sepeda Bebek Gubug Makan Mang Engking Pusat	44
Gambar 4.8 Foto Ruang Makan Gubug Makan Mang Engking Pusat	44
Gambar 4.9 Foto Ruang Makan Gubug Makan Mang Engking Pusat	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Hasil Olahan Data

Lampiran 4. Hasil Penelitian

Lampiran 5. Lembar Bimbingan Penelitian

Lampiran 6. Gambar Observasi

ABSTRAK

Gubug Makan Mang Engking Pusat merupakan sebuah usaha pelayanan makanan dan minuman yang termasuk dalam kategori *restaurant* yang didirikan pada Bulan Oktober Tahun 2002. Gubug Makan Mang Engking Pusat terletak di Jalan Gedongan-Tempel, Jamur, Sendang Rejo, Kec. Minggir, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gubug Makan Mang Engking Pusat. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis linear sederhana dimana variabel independennya adalah kualitas pelayanan sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini terdapat 30 buah sampel yang digunakan dengan jenis sampel yaitu *purposive sample*, dimana sampel yang digunakan mempunyai kriteria yaitu harus berumur 17 tahun ke atas.

Hasil penelitian menunjukkan H_a diterima sedangkan H_o ditolak, dibuktikan dengan hasil perhitungan nilai t hitung sebesar t tabel yaitu $10,186 > 1,984$. Nilai $R Square$ sebesar 51,4% menunjukkan bahwa tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah moderat, sisa 48.6% adalah variabel lain yang tidak diteliti. Peneliti menduga variabel yang tidak diteliti merupakan ketidakyakinan dan sikap pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Gubug Makan Mang Engking Pusat. Berdasarkan uji hipotesis (uji T) diperoleh nilai T hitung lebih tinggi dari nilai T tabel yaitu 10,186. Nilai t hitung $>$ nilai t tabel yaitu sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan H_o ditolak sedangkan H_a diterima. Nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($10,186 > 1,984$) sehingga H_o ditolak sedangkan H_a diterima. dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gubug Makan Mang Engking Pusat

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Central Mang Engking Eating Gubug is a food and beverage service business that is included in the restaurant category which was established in October 2002. The Central Mang Engking Eating Gubug is located on Jalan Gedongan-Tempel, Mushroom, Sendang Rejo, Kec. Minggir, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta.

This quantitative study aims to determine the quality of service to customer satisfaction at Gubug Makan Mang Engking Pusat. The analytical method in this study uses a simple linear analysis where the independent variable is service quality while the dependent variable is customer satisfaction. In this study, there were 30 samples used with the type of sample, namely purposive sample, where the sample used had the criteria that it must be 17 years old and above.

The results showed that H_a was accepted while H_o was rejected, as evidenced by the results of the calculation of the t -count value of t -table, namely $10.186 > 1.984$. R Square value of 51.4% indicates that the level of influence of the independent variable on the dependent variable is moderate, the remaining 48.6% are other variables not examined. The researcher suspects that the variables that are not examined are the customer's uncertainty and attitude towards the quality of service provided at the Central Gubug Makan Mang Engking Center. Based on the hypothesis test (T test), the calculated T value is higher than the T table value, which is 10.186. The t -count value $>$ the t -table value, so it can be concluded that the variable X (Service Quality) affects the Y variable (Customer Satisfaction) and H_o is rejected while H_a is accepted. . It can be concluded that there is an influence of Service Quality on customer satisfaction at Gubug Makan Mang Engking Pusat

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing di pasar. Perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Oleh karena itu, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dalam bidang makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama akan tetapi harga dan pelayanan beraneka ragam. Dengan demikian, para pelaku bisnis kuliner dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menarik para konsumen untuk mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya. Para pelaku bisnis kuliner harus selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas terhadap barang atau jasa yang telah mereka beli. Kepuasan pelanggan

senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan khususnya bidang kuliner dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak bisnis kuliner yang semakin memahami arti penting dari kepuasan pelanggan dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Perusahaan yang berorientasi pada pelayanan jasa kepada pelanggan dituntut untuk tetap mampu eksis dengan cara mendapatkan dan mempertahankan Pelanggan yang loyal, salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga mampu melahirkan kepuasan bagi pelanggan(Putra & Yuniarti, 2016)

Dalam bisnis rumah makan selain dari aspek pemasaran produk atau jasa juga memberikan pengaruh terhadap kelangsungan usaha atau bisnis yang dijalankan, terutama dilihat dari sisi kepuasan pelanggan. Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari pelanggan pada tingkat cukup.

Kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat bagi perusahaan, khususnya usaha dalam bidang kuliner. Dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan maka mereka cenderung untuk membeli ulang barang dan jasa yang telah mereka konsumsi.

Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Komunikasi yang disampaikan oleh pelanggan

yang merasa puas dapat berupa rekomendasi kepada calon pelanggan lain dan mengatakan hal yang baik tentang perusahaan (Daryanto dan Setyobudi, 2014: 39-40).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan dapat tercapai pada suatu perusahaan apabila perusahaan dapat memuaskan konsumen dengan apa yang diharapkan pada konsumen tersebut. Dengan memuaskan konsumen maka perusahaan dapat meningkatkan pendapatan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas (Budianto, 2015).

Menurut Tjiptono (1998), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Menurut Zeithaml & Bitner (2005), kepuasan pelanggan yaitu perasaan seseorang yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli atau yang digunakannya dan akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan

pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas apabila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan (Tjiptono, 2000:75). Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang unik karena kepuasan konsumen bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu pula tingkat kepuasan konsumen selalu berubah-ubah, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melekat pada konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan konsumen menurut Daryanto dan Setyobudi (2014: 53-54) di antaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, dan kemudahan. Diharapkan para pemilik usaha, khususnya dalam bidang kuliner, benar-benar memperhatikan faktor pendorong kepuasan tersebut. Hal ini akan menciptakan kepuasan bagi konsumen setelah mengkonsumsi barang atau jasa suatu perusahaan. Bagi perusahaan, khususnya yang bergerak dalam bidang kuliner, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Menurut Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010: 154), kualitas pelayanan adalah sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/konsumen. Harapan

konsumen sebelum membeli adalah untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi daya tarik konsumen. Pelayanan yang berkualitas juga akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan. Fenomena menjamurnya bisnis kuliner juga terjadi di Yogyakarta. Terdapat beraneka ragam bisnis kuliner di Yogyakarta yang dimulai dari skala kecil seperti warung-warung dan angkringan; bisnis kuliner berskala menengah seperti rumah makan, Gubug Makan, dan cafe; sampai dengan bisnis kuliner berskala besar seperti restoran. Jadi kepuasan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan dikatakan puas bilamana kinerja suatu produk sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan dan sesuai pula dengan yang diharapkan begitu pula sebaliknya. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan yang mereka rasakan. Maka dari itu perusahaan harus memikirkan cara-cara terbaik untuk melayani pelanggan agar mereka merasa puas karena, tingkat kepuasan pelanggan dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal (Amilia & Novianti, 2016).

Gubug Makan Mang Engking merupakan restoran atau tempat makan yang berdiri sejak bulan Oktober 2002, Berdasarkan pengamatan awal peneliti memperoleh informasi bahwa konsumen merasa kualitas produk yang disediakan oleh Gubug Makan Mang Engking masih biasa-

biasa saja. Sebagian konsumen mengeluhkan rasa makanan yang disajikan oleh Gubug Makan Mang Engking masih kurang pas dengan tampilan secara visual. Selain itu, ada pula konsumen yang merasa bahwa rasa makanan yang disajikan terkadang masih berubah-ubah untuk jenis yang sama. Penjualan rasa makanannya enak, terkadang juga rasanya hambar atau kelebihan bumbu. Selain itu, terdapat beberapa konsumen yang menyarankan pihak Gubug Makan Mang Engking alangkah baiknya memperbaharui beberapa meja yang ada digubug yang sudah tidak nyaman untuk dipakai. Pelayanan yang diberikan oleh Gubug Makan Mang Engking belum maksimal, Beberapa konsumen mengeluhkan kecepatan pelayan Gubug Makan Mang Engking dalam mengantarkan pesanan ke konsumen. Pelayan lama dalam menyajikan makanan yang dipesan oleh konsumen dan Para Konsumen merasa kesusahan untuk memanggil pramusaji dikarenakan tempat makan dengan resepsionis terlalu jauh. Hal ini menyebabkan konsumen hanya menghabiskan waktu untuk menunggu. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI GUBUG MANG ENKING PUSAT”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, yang diuraikan diatas maka, rumusan masalah penelitian ini adalah:

“Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Di Gubug Makan Mang Engking Pusat ?”

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dibuat agar penelitian ini tidak menyimpang dari arah dan sasaran penelitian, serta mengetahui sejauh mana hasil penelitian dapat dimanfaatkan. Dalam penelitian ini hanya akan membahas mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gubug Makan Mang Engking Pusat” Dengan Menggunakan pengunjung yang pernah makan di Gubug Makan Mang Engking .

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dilakukan adalah untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen serta kendala-kendala yang dihadapi dan mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berkunjung di Gubug Makan Mang Engking Pusat.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat serta sejalan dengan tujuan penelitian. Maka manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi dan sumbangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

- b. Bagi Gubug Makan Mang Engking

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada manajer Gubug Makan Mang Engking dan memberikan perhatian dalam hal kualitas produk dan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen

- c. Bagi Lembaga Pendidikan STP AMPTA Yogyakarta

Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan bagi mahasiswa dalam mengerjakan Tugas Akhir ataupun Skripsi khususnya pada bidang studi Pengelolaan Perhotelan.