

**PENGARUH JASA PELAYANAN, MENU DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *DI THE HOUSE OF*
RAMINTEN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh

ADE NURVITA SULISTIYANI

NO.MHS: 314100678

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

2018

**PENGARUH JASA PELAYANAN, MENU DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *THE HOUSE OF*
RAMINTEN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Oleh

ADE NURVITA SULISTIYANI

NO.MHS: 314100678

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH JASA PELAYANAN, MENU DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *THE HOUSE OF*
RAMINTEN YOGYAKARTA**



Oleh

ADE NURVITA SULISTIYANI

NO.MHS: 314100678

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

RM. Jonet Sinangjoyo S.sos,M.Si

Arif Dwi Saputra SS.M.M

NIDN. 0518117401

NIDN. 0525047001

Mengetahui

Ketua Jurusan

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

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH JASA PELAYANAN, MENU DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI *THE HOUSE OF* RAMINTEN
YOGYAKARTA

Oleh
ADE NURVITA SULISTIYANI
No. Mhs: 314100678
Telah Dipertahankan Di Depan tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal : 25 Mei 2018

TIM PENGUJI

Penguji Utama	:Drs. Budi Hermawan, MM NIDN. 0523036601
Penguji II	:RM. Jonet Sinangjoyo S.sos,M.Si NIDN. 0518117401
Penguji III	:Arif Dwi Saputra,SS.M.M NIDN. 0525047001

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ade Nurvita Sulistiyani

NIM : 314100678

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh jasa pelayanan, menu dan harga terhadap kepuasan konsumen di The House of Raminten Yogyakarta” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 18 Mei 2018

Ade Nurvita Sulistiyani

MOTTO

“Jangan takut untuk mencoba karena dengan mencoba kita akan tahu kedepannya seperti apa, walaupun pada akhirnya penyesalanlah yang kita dapatkan”.

(Gustina Dekawati & Ade Nurvita Sulistiyani)

“Kau bisa patahkan kakiku, patahkan tanganku, rebut senyumku, hitamkan putihnya hatiku, tapi tidak mimpi-mimpiku”.

(Tulus Manusia Kuat)

“Ibu pernah berkata jangan bergantung pada peruntungan senang dan tidak senang hidupmu tergantung kerja kerasmu, bapak pernah berkata saat jiwa terpisah dari raga dia kan terbang menghinggapi karya terbaik kita”.

(Tulus Mahakarya)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan cinta dan kasih saya untuk :

1. Allah SWT, atas nikmat dan karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga dalam penulisan skripsi ini selalu dapat diberi kelancaran dan kemudahan.
2. Ayah dan Ibu yang saya cintai dan saya kasihi, Bapak Sularno dan Ibu Dewi Tri Setiyani dan semua keluarga besar saya yang telah memberi segala yang terbaik untuk saya. Terima kasih untuk cinta, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan, dukungan dan doa yang tidak putus-putusnya untuk segala kebaikan dan kesuksesan saya.
3. Dhea Citra Ramadhani, adik saya satu-satunya yang sangat saya cintai dan sangat saya sayangi, terima kasih untuk doa, dukungan dan perhatiannya.
4. Sahabat seperjuangan saya Deka, Ani, Nirwana, Noni, Fitri, Sendy, Exa, Nadia, Desti, Maya, Dodo dan Kevin terima kasih atas dukungan dan motivasinya sampai skripsi ini selesai.
5. Seluruh teman-teman ADH A angkatan 2014 terima kasih untuk dukungan, semangat dan segala motivasi.

KATA PENGANTAR

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

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan 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 mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak RM. Jonet Sinangjoyo S.sos,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah sabar memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Arif Dwi Saputra,SS.M.M selaku dosen pembimbing II yang telah bijaksana memberi bimbingan, arahan, dan saran pada penulisan skripsi ini dan motivasi yang telah diberikan.
3. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku penguji utama dan pembimbing akademik yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi bimbingan dan motivasi.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST, M.M selaku ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah bijaksana memberi bimbingan dan motivasi..
6. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Ibu Lisa selaku Manager The House of Raminten Yogyakarta dan Mas Bayu selaku HRD yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
8. Para Responden Penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian. Semoga bantuan bapak/ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 18 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	6
A. Landasan Teori	6
1. Kualitas Pelayanan Jasa	6
2. Produk	8
3. Harga	11
4. Kepuasan Pelanggan/ Konsumen	13
B. Kerangka Pikiran	22
C. Penelitian Terdahulu	23
D. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
1. Lokasi	26
2. Waktu	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Variabel dan Indikator.....	28
E. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	30
F. Metode Pengumpulan Data	31
1. Jenis Instrumen	31
2. Uji Kelayakan Instrumen	33
G. Metode Analisis Data	36
1. Jenis Metode Analisis	36
2. Uji Kelayakan Variabel	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Objek Penelitian	45
1. Sejarah The House Of Raminten.....	45
2. Fasilitas The House Of Raminten	46
3. Produk The House Of Raminten	46
B. Karakteristik Responden	47
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
2. Responden Berdasarkan Pendidikan	48
3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4. Responden Berdasarkan Umur.....	49
C. Hasil Analisis Data	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reabilitas.....	52
3. Analisis Regresi Berganda	53
4. Uji F/ Simultan	55
5. Koefisien R Square.....	57
6. Uji t/ Parsial	58
D. Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Umur.....	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	53
Tabel 4.8. Hasil Uji F	55
Tabel 4.9. Koefisien R Square	57
Tabel 4.10. Hasil Uji t	58

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1 SURAT IZIN PENELITIAN

Lampiran 2 SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN

Lampiran 3 SERTIFIKAT ON THE JOB TRAINING

Lampiran 4 KUISIONER PENELITIAN

Lampiran 5 DOKUMENTASI DI THE HOUSE OF RAMINTEN

Lampiran 6 DAFTAR NAMA RESPONDEN

Lampiran 7 LEMBAR BIMBINGAN

Lampiran 8 HASIL ANALISIS DATA

ABSTRAK

The House of Raminten merupakan restoran yang selalu mengalami peningkatan dilihat dari segi jasa pelayanan, menu dan harga. Penelitian dengan judul Pengaruh Jasa Pelayanan, Menu dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di The House of Raminten. Penelitian ini berlokasi di Jl. FM Noto No 7, Kotabaru, Gondokusuman Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh jasa pelayanan, menu dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di The House of Raminten Yogyakarta dan untuk mengetahui faktor harga memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan 50 responden dengan menggunakan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisisioner, wawancara dan dokumentasi. Variabel yang digunakan yaitu jasa pelayanan, menu dan harga. Analisis data menggunakan Uji Regresi Linear Berganda, Uji Parsial (t), Uji Simultan (f) dan Uji Koefisien Determinasi (R Square).

Hasil analisis dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara jasa pelayanan, menu dan harga terhadap kepuasan konsumen di The House of Raminten dengan diketahui nilai F hitung 24,297 dan F tabel sebesar 2,80 dengan signifikansi 0,000. Nilai F hitung > F tabel ($24,297 > 2,80$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa harga merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen di The House of Raminten karena memiliki t hitung terbesar yaitu sebesar 4,924. Pengaruh jasa pelayanan, menu dan harga terhadap kepuasan konsumen di The House of Raminten sebesar 61,3% sedangkan sisanya 38,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Analisis data dibantu dengan program SPSS 21.00 for windows.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Jasa Pelayanan, Menu, Harga, The House of Raminten.

ABSTRACT

The House Of Raminten is a restaurant that always experience improvement in term of services, menu, and price. Study with tittle Influence Services, Menu and Prices Against Consumer Satisfaction at The House Of Raminten. This research located at Jl. FM Noto No.7 Kotabaru, Gondokusuman Daerah Istimewa Yogyakarta. This study purpose to determine the effect of services, menu and price together to costumer satisfaction in The House Of Raminten Yogyakarta and to know the price factor has a dominant influence on costumer satisfaction.

This study is quantative descriptive research. The number of samples used 50 respondents by using incidental sampling technique. Data collection technique used an observation, quistionnaires, interviews, and documentation. Variables used are services, menu and price. Data analysis using Multiple Linear Regression Test, Partial Test (t), Test Simulation (f) and determination coefficient test (R square).

The result of analysis of this research is there significant influence between services, menu, and price to costumer satisfaction in The House Of Raminten with known value of F count 24,297 and F table equal to 2,80 with significance 0.000. The value of F arithmetic $>$ F table ($24.297 > 2.80$) with a significance value smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$) then the hypothesis is accepted. It also shows that the price is the dominant factor affecting consumer satisfaction in The House of Raminten because it has the largest t count is equal to 4,924. The influence of services, menu and price to consumer satisfaction in The House of Raminten of 61,3% while the rest 38,7% influenced by other variable that not examined in this research. Data analysis assisted by SPSS 21.00 for Windows program.

Keywords : Costumer Satisfaction, Services, Menu, Price, The House Of Raminten.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara. Salah satu bidang pariwisata yang dianggap menguntungkan adalah dibidang kuliner. Bidang kuliner ini dapat membantu pihak tertentu untuk mengembangkan dan membangun sebuah restaurant.

Restaurant atau rumah makan merupakan suatu usaha dalam bidang jasa boga yang sampai saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan banyak dijumpai diberbagai daerah. Usaha restaurant adalah suatu usaha yang diyakini sebagai salah satu bentuk usaha ekonomi yang memiliki prospek cukup baik, bahkan dalam kondisi krisis sekalipun. Menyebutkan bahwa terjadinya suatu kesuksesan usaha dibidang restaurant ini adalah ditentukan oleh kemampuan dalam mempertahankan

kualitas makanan dalam restaurant tersebut yang diberikan kepada pelanggan atau konsumennya.

Makanan dalam sebuah restaurant merupakan hal yang sudah biasa karena makanan merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap konsumen yang datang di restaurant. Konsumen yang datang pun ingin mendapatkan cita rasa yang lebih dari makanan yang disantapnya, karena ituah dalam pengolahan makanan banyak melakukan inovasi, seperti menemukan bumbu, bahan makanan yang baru maupun cara pengolahannya. Makanan pun harus disajikan secara menarik dan menggiurkan karena bisa menjadi salah satu cara untuk dapat menarik dan mempertahankan konsumennya. Selain melakukan inovasi dan makanan disajikan secara menarik ada salah satu hal yang dapat mempertahankan konsumen agar tidak berpindah tempat ke restaurant lain yaitu dengan memberikan jasa pelayanan yang baik agar konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat kembali lagi.

Jasa pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan disini adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak restaurant selama konsumen berada di restaurant tersebut, meliputi kecepatan dan ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, merespon dengan baik setiap keluhan yang diberikan oleh konsumen, mengerti akan kebutuhan serta keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen.

Disamping jasa pelayanan yang baik, produk pun juga sangat penting. Pengertian produk (product) menurut Kotler & Armstrong, (2001:346) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli. Produk disini diartikan produk dalam bentuk barang atau menu makanan yang dapat dikonsumsi dan dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Selain jasa pelayanan dan menu ada faktor harga yang dapat menarik konsumen untuk datang ke restaurant.

Kotler dan Gary Armstrong (2001:43) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut, yang dimaksud harga yaitu tarif yang dijual di restaurant dengan produk dan pelayanan yang didapat dari restaurant tersebut.

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa konsumen yang berkunjung ke The House of Raminten selalu mengalami peningkatan namun peneliti belum menemukan pengaruh penetapan jasa pelayanan, menu dan harga terhadap peningkatan konsumen yang berkunjung ke The House of Raminten, berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH JASA PELAYANAN, MENU DAN HARGA**

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *THE HOUSE OF RAMINTEN YOGYAKARTA*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh jasa pelayanan, menu dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di The House Of Raminten Yogyakarta?
2. Apakah faktor harga memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini supaya tidak terlalu luas maka penulis membatasi penelitian ini hanya pada masalah kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan, menu dan harga di The House of Raminten Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui:

1. Pengaruh jasa pelayanan, menu dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di The House of Raminten Yogyakarta
2. Faktor harga memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi perusahaan

Sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan jasa pelayanan, menu dan harga yang disediakan untuk mempertahankan konsumen

2. Bagi lembaga

Diharapkan menjadi tambahan informasi dan sebagai bahan referensi perpustakaan STP AMPTA

3. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh jasa pelayanan, menu dan harga di The House of Raminten Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen.