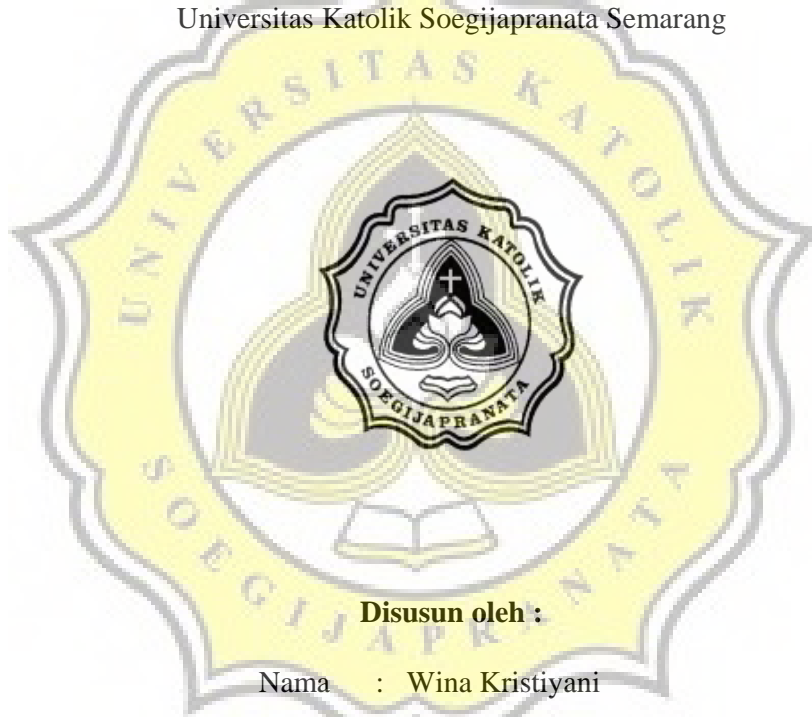


**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN WAROENG STEAK & SHAKE
SAMPANGAN SEMARANG**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun oleh :

Nama : Wina Kristiyani

NIM : 04.30.0018

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2010**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

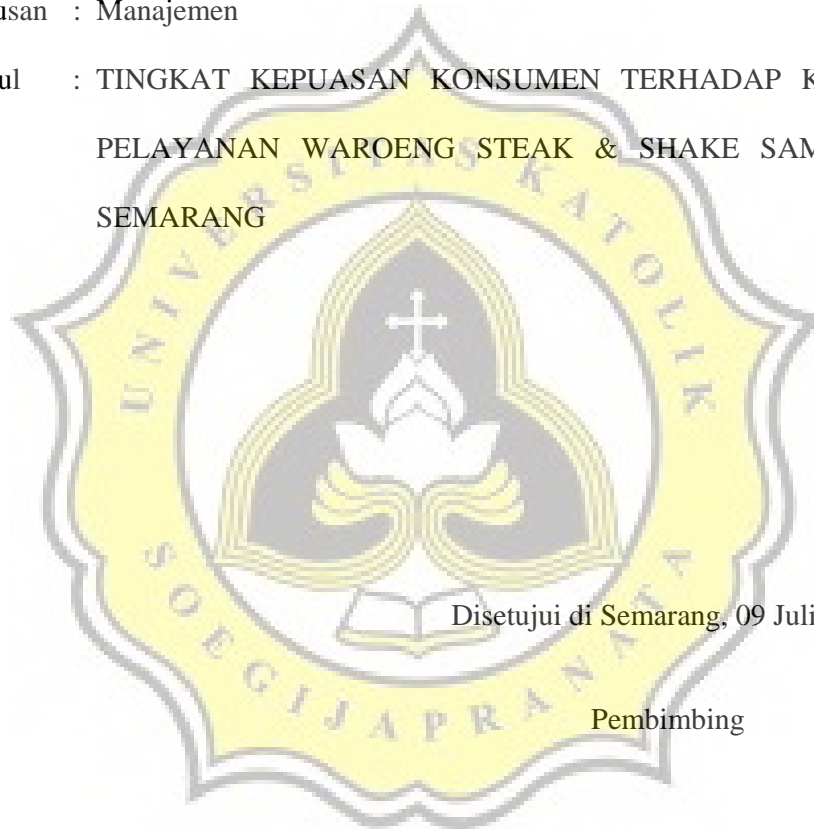
Nama : Wina Kristiyani

NIM : 04.30.0018

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul : TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN WAROENG STEAK & SHAKE SAMPANGAN
SEMARANG



Disetujui di Semarang, 09 Juli 2010

Pembimbing

(Drs. Y. Sugiharto, MM)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN WAROENG STEAK & SHAKE SAMPANGAN SEMARANG**

Disusun Oleh :

Nama : Wina Kristiyani

NIM : 04.30.0018

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik

Soegijapranata

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal : 20 Juli 2010

Tim Penguji,

Koordinator

Anggota

Anggota,

(Drs.R. Bowo Harcahyo, MBA) (Berta Bekti Retnowati, SE., MSi) (Drs. Y. Sugiharto, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Andreas Lako,SE., M.Si)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Selesaikan Tugas Sampai Garis Akhir
Tak Ada Penundaan
Segara dan Amin

dan

Never Give UP !
(Jangan Menyerah)

"Sebab Segala Sesuatunya Indah Pada Waktunya "



PERSEMBAHAN :

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. My Lord, Jesus Christ
2. Keluargaku papaku dan mamaku (Sugianto dan Sriwati), adekku (Rina, Nita).

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wina Kristiyani

NIM : 04.30.0018

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

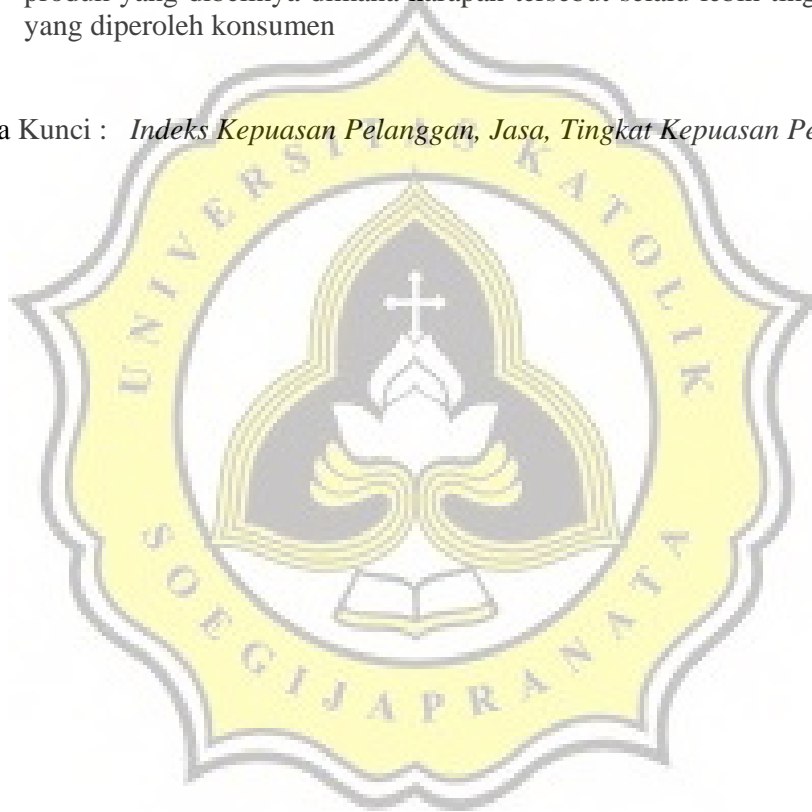
Semarang, Juli 2010

(Wina Kristiyani)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Waroeng Steak & Shake Sampangan Semarang dengan menggunakan tehnik *proporsional accidental sampling* dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan konsumen akan kepuasan pada Waroeng Steak & Shake masih lebih besar dibandingkan kenyataan yang diterima (*perceived performance*). Tingkat *perceived performance* tersebut memiliki peranan dalam menentukan kepuasan konsumen terhadap suatu produk dan jasa karena setiap konsumen selalu memiliki harapan terhadap produk yang dibelinya dimana harapan tersebut selalu lebih tinggi dari apa yang diperoleh konsumen

Kata Kunci : *Indeks Kepuasan Pelanggan, Jasa, Tingkat Kepuasan Pelanggan.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah senantiasa melimpahkan AnugerahNya, sehingga penulisan skripsi dengan judul *TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN WAROENG STEAK & SHAKE SAMPANGAN SEMARANG* dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dikatakan sempurna karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Ada banyak pihak yang memberikan bantuan moril dan materiil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang selama ini selalu menyertai dalam kehidupanku dan yang telah mengkaruniakan AnugerahNya dan kemurahanNya selama ini.
2. Bapak Drs. Y. Sugiharto, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga, serta pemikiran untuk memberikan petunjuk dan pengarahan serta saran dalam penyelesaian skripsi.
3. Keluargaku yang tercinta dan kusayangi yang selama ini mendorong saya dalam menyelesaikan skripsi ini .
4. Pimpinan (Joko Pitoyo) dan semua karyawan Waroeng Steak & Shake Sampangan Semarang yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.

5. Kakakku Samuel (Miun) yang sudah meluangkan waktunya untuk mendukungu dan memberi semangat selama ini.
6. Sahabatku Cie Miko yang memberi semangat dan motivasi untuk cepat menyelesaikan skripsi.
7. Terima kasih buat Cie Heni dan Ms Aning TSOA yang sudah mendoakanku dan mendukungu waktu ujian skripsi.
8. Terima kasih buat mas Anto yang sudah membantuku mengarahkan dan menyelesaikan skripsi.
9. Dosen penguji dan semua dosen – dosen Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata untuk semua Pengajarannya selama ini.
10. Teman-teman serta sahabat – sahabatku yang tak dapat saya sebutkan satu per satu .
11. Pihak – pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu-persatu yang banyak membantu dan memberikan petunjuk serta saran saran dalam menyusun skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi semua pihak yang membutuhkannya.

Semarang, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1.	Landasan Teori	7
2.1.1	Konsep dan Definisi Jasa	7
2.1.1.1	Karakteristik Jasa	9
2.1.2	Definisi Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.3	Service Gap Kenyataan dan Harapan.....	12
2.1.4	Definisi Pelayanan.....	13
2.1.4.1	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
2.1.5	Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan/Jasa.....	19
2.2.	Kerangka Pikir Penelitian.....	20
2.3.	Definisi Operasional.....	21
BAB III	METODE PENELITIAN.....	23
3.1.	Obyek dan Lokasi Penelitian.....	23
3.2.	Populasi dan Sampel	23
3.2.1.	Populasi	23
3.2.2.	Sampel.....	24
3.3.	Jenis dan Sumber Data	24
3.4.	Skala Pengukuran	25
3.5.	Uji Validitas dan Realibilitas.....	26
3.5.1.	Uji Validitas Instrumen Penelitian	26
3.5.2.	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	28

3.6.	Teknik Analisis Data	29
3.6.1.	Analisis Deskriptif	29
3.6.2.	Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).....	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	32
4.1.1.	Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.1.2.	Responden Berdasarkan Pendidikan	33
4.1.3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.2.	Analisis Deskriptif.....	34
4.2.1.	Tanggapan Responden Mengenai Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Waroeng Steak & Shake Sampangan Semarang	34
4.2.2.	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Waroeng Steak & Shake Sampangan Semarang	41
4.3.	Hasil Analisis Kepuasan.....	46
4.4.	Implikasi Manajerial.....	54

BAB V	PENUTUP.....	55
5.1.	Kesimpulan	55
5.2.	Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Prasurvey Pernyataan Terbuka	4
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas	27
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.4. Tanggapan Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Waroeng Steak & Shake Sampangan Semarang.....	34
Tabel 4.5. Tanggapan Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Waroeng Steak & Shake Sampangan Semarang.....	41
Tabel 4.6. Rata-Rata Skor <i>Perceived Performance</i> dan Harapan Konsumen terhadap Waroeng Steak & Shake Sampangan Semarang.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian	20
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER
LAMPIRAN 2	TABULASI DATA
LAMPIRAN 3	VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN 4	IDENTITAS RESPONDEN
LAMPIRAN 5	FREKUENSI TANGGAPAN RESPONDEN
LAMPIRAN 6	SURAT KETERANGAN

