

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA RUMAH
MAKAN MAK DOWER RAWAMANGUN**

SKRIPSI

**DINDHA ORNELLA
2113000301**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA RUMAH
MAKAN MAK DOWER RAWAMANGUN**

SKRIPSI

**DINDHA ORNELLA
2113000301**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA RUMAH MAKAN MAK DOWER RAWAMANGUN

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 September 2020



DINDHA ORNELA
NPM. 2113000301

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA RUMAH MAKAN MAK DOWER RAWAMANGUN

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) dengan Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 11 September 2020

Menyetujui
Pembimbing



Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

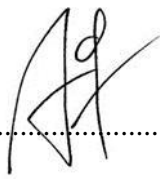
HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul :

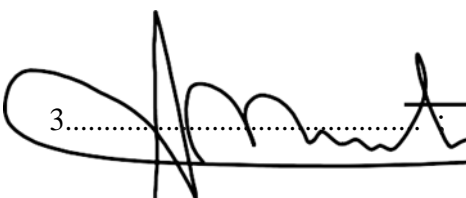
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA RUMAH MAKAN MAK DOWER RAWAMANGUN

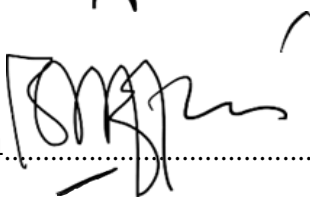
telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 11 September 2020 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi :

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.  ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Pembimbing)

3.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Anggota Penguji)

4.  ; Ir. Diah Pralitasari, MM
(Anggota penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, sehingga kendala yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc dan Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-I Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan studi.
6. Segenap karyawan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun, yang telah banyak membantu peneliti dalam memperoleh data penelitian yang diperlukan.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan maupun memberikan support secara materiil maupun non materiil untuk peneliti.
8. Segenap keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungannya untuk peneliti.
9. Teman-teman seperjuangan selama kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang selalu memberikan doa dan semangat.
10. Semua pihak terkait yang telah membantu yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 11 September 2020



DINDHA ORNELA
NPM. 2113000301

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dindha Ornella
NPM : 2113000301
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA RUMAH MAKAN MAK DOWER RAWAMANGUN

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 11 September 2020

Yang menyatakan,



Dindha Ornella

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Perumusan masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat penelitian	5
BAB IIKAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Manajemen Pemasaran	11
2.2.2. Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3. Kualitas Pelayanan	18
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	29

	Halaman
BAB III METODA PENELITIAN	31
3.1. Strategi Penelitian	31
3.2. Populasi dan Sampel	31
3.2.1. Populasi penelitian	31
3.2.2. Sampel penelitian	32
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	34
3.4. Operasionalisasi Variabel	35
3.5. Metoda Analisis Data.....	36
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
3.5.2. Metode Servqual	38
3.5.3. Diagram Kartesius	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	43
4.2. Deskripsi Responden	45
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	48
4.3.1. Uji validitas persepsi dan harapan	48
4.3.2. Uji reliabilitas persepsi dan harapan	51
4.4. Analisis <i>Servqual</i>	51
4.4.1. Dimensi Kehandalan	51
4.4.2. Dimensi Daya Tanggap.....	52
4.4.3. Dimensi Jaminan	53
4.4.4. Dimensi Empati	53
4.4.5. Dimensi Bukti Fisik	54
4.4.6. Rekapitulasi Skor <i>Servqual</i> pada 5 dimensi.....	55
4.5. Diagram Kartesius	56
4.6. Temuan Penelitian	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Simpulan	61
5.2. Saran	62
DAFTAR REFERENSI	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1.	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	28
Tabel 3.1.	Pelanggan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun periode bulan Juli-Desember tahun 2019	31
Tabel 3.2.	Skala Likert.....	35
Tabel 3.3.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.4.	Tingkat Reliabilitas	38
Tabel 4.1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2.	Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3.	Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	46
Tabel 4.4.	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.5.	Data Responden Berdasarkan dengan Siapa Datang Berkunjung.....	48
Tabel 4.6.	Hasil Validitas Butir Pernyataan Persepsi Pelanggan	49
Tabel 4.7.	Hasil Validitas Butir Pernyataan Harapan Pelanggan	50
Tabel 4.8.	Hasil Reliabilitas Butir Pernyataan Persepsi dan Harapan Pelanggan	51
Tabel 4.9.	Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Keandalan.....	52
Tabel 4.10.	Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Daya Tanggap	52
Tabel 4.11.	Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Jaminan	53
Tabel 4.12.	Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Empati.....	54
Tabel 4.13.	Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Bukti Fisik.....	54
Tabel 4.14.	Rekapitulasi Skor <i>Servqual</i>	55
Tabel 4.15.	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Persepsi dan Penilaian Harapan atas kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.2. Analisis Lima Kesenjangan (GAP) <i>Servqual</i>	22
Gambar 2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	30
Gambar 3.1. Diagram Kartesius	41
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Rumah Makan Mak Dower	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2. Struktur Organisasi Rumah Makan Mak Dower Rawamangun.....	70
Lampiran 3. Identitas Responden.....	71
Lampiran 4. Jawaban Responden terhadap kuesioner variabel Persepsi (X).....	73
Lampiran 5. Jawaban Responden terhadap kuesioner Variabel Harapan (Y).....	75
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi.....	77
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan.....	79
Lampiran 8. Tabel r Product Moment.....	81
Lampiran 9. Surat Keterangan Riset	82
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	83

Dindha Ornella
NPM. 2113000301
Program Studi S-I Manajemen

Dosen pembimbing :
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc.

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL
DAN KARTESIUS PADA RUMAH MAKAN MAK DOWER
RAWAMANGUN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun berdasarkan metode Servqual, mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun ditinjau dari Diagram Kartesius serta mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kemudian dijabarkan secara deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang melakukan pembelian periode Juli-Desember tahun 2019 sebanyak 8.404. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan rumah makan Mak Dower Rawamangun yang ditentukan dengan rumus Slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik survey melalui kuesioner dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metoda analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis servqual dan diagram kartesius. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun berdasarkan metode Servqual sebesar 94,0%, sehingga masih ada 6,0% yang masih belum memenuhi harapan pelanggan, 2) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mak Dower Rawamangun ditinjau dari Diagram Kartesius, yaitu a) Pada kuadran A (Prioritas utama), terdapat 8 indikator (Butir No. 3, 6, 8, 10, 14, 19 dan 22), b) Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi), terdapat 10 indikator (Butir No. 1, 2, 4, 5, 7, 11, 12, 17, 18 dan 21), c) Pada kuadran C (Prioritas Rendah), terdapat 3 indikator (Butir No. 13, 15 dan 16, d) Pada kuadran D (Berlebihan), terdapat 2 indikator (Butir No. 9 dan 20).

3) Atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu: kecepatan penyajian makanan, karyawan cepat merespon ketika dipanggil, kesiapan karyawan menangani keluhan pelanggan, ketersediaan makanan dan minuman yang dijual, keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan, kebersihan area rumah makan dan suhu ruangan yang nyaman.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Servqual, Kartesius

Dindha Ornella
NPM. 2113000301
Program Studi S-I Manajemen

Dosen pembimbing :
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc.

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVQUAL AND
CARTESIOUS METHODS IN MAK DOWER RAWAMANGUN
RESTAURANT**

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction on the quality of service provided by the Mak Dower Rawamangun Restaurant based on the Servqual method, to determine the quality of service provided by the Mak Dower Rawamangun Restaurant in terms of the Cartesian diagram and to determine the attributes of service quality that need to be improved. Mak Dower Rawamangun to increase customer satisfaction.

This study used a quantitative approach and then described it descriptively. The population in this study were 8,404 customers who made purchases in the July-December 2019 period. The sample in this study were 100 customers of Mak Dower Rawamangun restaurant which were determined by the Slovin formula. The data collection method used in this study was collected through a survey technique through a questionnaire by giving a set of written statements to the respondents to be answered. The data analysis methods used were validity and reliability tests, servqual analysis and Cartesian diagrams. Data processing in this study using SPSS version 25.0.

The results showed that 1) The level of customer satisfaction on the quality of service provided by the Mak Dower Rawamangun Restaurant based on the Servqual method was 94.0%, so there were still 6.0% who still did not meet customer expectations, 2) The quality of service provided by the Mak Dower Rawamangun Restaurant in terms of Cartesian Diagram, namely a) In quadrant A (main priority), there are 8 indicators (Points No. 3, 6, 8, 10, 14, 19 and 22), b) In quadrant B (Maintain Achievement), there are 10 indicators (Item No.1, 2, 4, 5, 7, 11, 12, 17, 18 and 21), c) In quadrant C (Low Priority), there are 3 indicators (Item No.13, 15 and 16), d) In quadrant D (Excessive), there are 2 indicators (Points No. 9 and 20). 3) Service quality attributes that need to be improved by Mak Dower Rawamangun Restaurant to increase customer satisfaction, namely: speed of serving food, employees respond quickly when called, employee readiness in handling customer complaints, availability of food and drinks sold, employee friendliness in providing services, cleanliness of the restaurant area and a comfortable room temperature.

Keywords: Customer Satisfaction, Servqual, Cartesious