

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN:  
STUDI KASUS RESTORAN HAWAI VEGETARIAN  
MUARA KARANG**

Suandi – 0800745205

Mesael – 0800747684

**Abstrak**

Kepuasan konsumen merupakan suatu target atau sasaran yang harus dicapai oleh setiap perusahaan. Dan untuk mencapai kepuasan konsumen dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan dan juga kualitas produk yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran Hawaii Vegetarian Muara Karang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif jenis survei. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara sistematis dan faktual. Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden dan mewawancarai pihak restoran. Hasil penelitian dari metode GAP yang diperoleh menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas atas kinerja restoran selama ini. Konsumen memberikan tanggapan yang baik pada restoran Hawaii Vegetarian, namun konsumen masih mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan pada indikator yang tingkat pelaksanaannya masih kurang memuaskan. Hasil penelitian juga menunjukkan hal yang paling memengaruhi kepuasan konsumen untuk tingkat pelaksanaan adalah suasana yang nyaman pada saat makan dan untuk tingkat kepentingan responden harga yang kompetitif dibandingkan restoran vegetarian lainnya. Dan dimensi yang paling memengaruhi restoran untuk tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan berada pada posisi kuadran B dan D pada diagram kartesius yaitu dimensi produk dan kualitas jasa pelayanan. Jadi hasil dari penelitian yang dilakukan, bagi para konsumen yang merasakan langsung dari restoran Hawaii Vegetarian adalah cukup puas.

*Kata Kunci : Tingkat kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Pelayanan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur tak terhingga penulis ucapkan kepada Allah Yang Maha Kuasa atas bimbingan dan berkat-Nya yang berlimpah dalam proses penyusunan dan pembuatan skripsi ini. Hanya karena restu-Nyalah penulis dapat menyelesaikan karya ini sebagai salah satu syarat kelengkapan penyelesaian studi Manajemen S1 di Universitas Bina Nusantara.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis, maka perkenankanlah penulis dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya pada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M. App. Sc. Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak E. A. Kuncoro, SE., MM. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara.
3. Bapak Idris Gautama, SE. S.Kom., MM Ketua Jurusan Manajemen Universitas Bina Nusantara.
4. Bapak Cecep Hidayat, Drs., M.Si, selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa memberikan masukan-masukan yang berharga untuk penulis.
5. Kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara yang selama ini telah membantu, membekali pengetahuan serta masukan-masukan yang sangat berarti bagi penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
6. Ibu Cyntia sebagai Manager restoran Hawaii Vegetarian, yang telah berkenan membantu penulis dalam memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada orang tua penulis yang dengan tulus ikhlas mendoakan dan memberikan dorongan moril maupun finansial agar skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

8. Teman-teman yang penulis sayangi baik yang berada didalam kota maupun di luar kota yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dan dengan tulus telah memberikan dorongan, semangat dan bantuan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, dengan ini penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih. Tuhan memberkati, Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca dan semua pihak yang berkepentingan, serta bagi ilmu pengetahuan. Terima kasih.

Jakarta, 14 Juli 2008

Penyusun,

Suandi dan Mesael

## DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul Luar	
Halaman Judul Dalam	i
Halaman Persetujuan Hard Cover	ii
Halaman Pernyataan Dewan Penguji	
Abstrak	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
<b>Bab 1. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
<b>Bab 2. LANDASAN TEORI dan KERANGKA PEMIKIRAN</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Restoran Vegetarian	7
2.1.1.1 Definisi Restoran	7
2.1.1.2 Definisi Vegetarian	7
2.1.1.3 Restoran Vegetarian	8
2.1.2 Kepuasan Konsumen	8
2.1.2.1 Definisi Kepuasan	8
2.1.2.2 Definisi Konsumen	9
2.1.2.3 Definisi Kepuasan Konsumen	9
2.1.2.4 Faktor-faktor pendorong Kepuasan Konsumen	10
2.1.2.5 Cara mencapai Kepuasan Konsumen	12
2.1.2.6 Alat mengukur Kepuasan Konsumen	13
2.1.3 Perilaku Konsumen	14

2.1.3.1 Definisi Perilaku Konsumen	14
2.1.3.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Perilaku Konsumen	15
2.1.4 Produk	18
2.1.4.1 Definisi Produk	18
2.1.4.2 Atribut Produk	20
2.1.4.3 Tingkatan Pengetahuan Produk	22
2.1.4.4 Harga Produk	23
2.1.4.4.1 Definisi Harga	23
2.1.4.4.2 Peranan Harga	23
2.1.5 Kualitas Jasa dan Pelayanan	25
2.1.5.1 Definisi Jasa	25
2.1.5.2 Karakteristik Jasa	26
2.1.5.3 Dimensi Kualitas Jasa	27
2.1.5.4 Definisi Pelayanan	29
2.1.6 Tingkatan Kepentingan Pelanggan	31
2.1.7 Analisis GAP	34
2.1.8 Lima Konsep Kekuatan Industri	44
2.2 Rerangka Pemikiran	46
Bab 3. METODE PENELITIAN	47
3.1 Disain Penelitian	47
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	50
3.6 Teknik Pengolahan Sampel	50
3.7 Metode Analisis	51
3.7.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Konsumen	51
3.7.2 Diagram Kartesius	54
3.7.3 Konsep GAP (Kesenjangan) Kepuasan Konsumen	56
3.7.4 Analisa Validitas dan Reabilitas	57
3.7.4.1 Validitas	58
3.7.4.2 Reabilitas	58

3.8 Rancangan Implikasi Hasil Penelitian	58
<b>Bab 4. HASIL dan PEMBAHASAN</b>	<b>61</b>
4.1 Profil Perusahaan	61
4.1.1 Kondisi Perusahaan	64
4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan	69
4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1 Validitas dan Reabilitas	69
4.2.2 Analisis GAP (Kesenjangan) Kepuasan Konsumen	72
4.2.2.1 Analisis Merek	72
4.2.2.2 Analisis Kemasan	76
4.2.2.3 Analisis Jaminan	79
4.2.2.4 Analisis Variasi Menu	82
4.2.2.5 Analisis Harga	85
4.2.2.6 Analisis Keandalan	89
4.2.2.7 Analisis Keresponsifan	92
4.2.2.8 Analisis Keyakinan	96
4.2.2.9 Analisis Empati	100
4.2.2.10 Analisis Berwujud	103
4.2.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Konsumen	106
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	110
<b>Bab 5. SIMPULAN dan SARAN</b>	<b>113</b>
5.1 Simpulan	113
5.2 Saran	114
Daftar Pustaka	
Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran-lampiran	
Surat Keterangan Survei	

## DAFTAR TABEL

<b>No Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1	Desain Penelitian	47
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
Tabel 4.1	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	70
Tabel 4.2	Uji Validitas Tingkat Pelaksanaan	71
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	72
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas tingkat Pelaksanaan	72
Tabel 4.5	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Merek Restoran Hawaii Mudah untuk Diingat	73
Tabel 4.6	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Merek Restoran "Hawaii" Mudah untuk diingat	73
Tabel 4.7	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Nama Makanan Mudah dimengerti	74
Tabel 4.8	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Nama Makanan Mudah dimengerti	74
Tabel 4.9	Gap Indikator Merek	75
Tabel 4.10	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Penyajian Makanan Terlihat Menarik	76
Tabel 4.11	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Penyajian Makanan Terlihat Menarik	76
Tabel 4.12	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Bentuk Kemasan Terlihat Menarik	77
Tabel 4.13	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Bentuk Kemasan Terlihat Menarik	77
Tabel 4.14	Gap Indikator Kemasan	78
Tabel 4.15	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kualitas Produk Makanan terjaga kesegarannya	79
Tabel 4.16	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Kualitas Produk Makanan terjaga kesegarannya	79

Tabel 4.17	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Menu yang ditampilkan dalam gambar dengan menu yang disajikan sesuai	80
Tabel 4.18	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Menu yang ditampilkan dalam gambar dengan menu yang disajikan sesuai	80
Tabel 4.19	Gap Indikator Jaminan	81
Tabel 4.20	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Keanekaragaman / Pilihan Menu bervariasi	82
Tabel 4.21	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Keanekaragaman / Pilihan Menu bervariasi	82
Tabel 4.22	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Keunikan variasi Menu yang ditawarkan Menarik	83
Tabel 4.23	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Keunikan variasi Menu yang ditawarkan Menarik	83
Tabel 4.24	Gap Indikator Variasi Menu	84
Tabel 4.25	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Harga Makanan terjangkau	85
Tabel 4.26	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Harga Makanan terjangkau	86
Tabel 4.27	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Makanan di Restoran Hawaii lebih Kompetitif dari restoran vegetarian lain	86
Tabel 4.28	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Makanan di Restoran Hawaii lebih Kompetitif dari restoran vegetarian lain	87
Tabel 4.29	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Harga dengan Produk yang ditawarkan sesuai	87
Tabel 4.30	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Harga dengan Produk yang ditawarkan sesuai	88
Tabel 4.31	Gap Indikator Harga	88
Tabel 4.32	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Pengiriman dilakukan dengan cepat	90



Tabel 4.33	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Pengiriman dilakukan dengan cepat	90
Tabel 4.34	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Mutu Produk Makanan pada saat tiba ditempat tujuan terjamin	91
Tabel 4.35	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Mutu Produk Makanan pada saat tiba ditempat tujuan terjamin	91
Tabel 4.36	Gap Indikator Keandalan	91
Tabel 4.37	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Sigap dalam memberikan pelayanan	93
Tabel 4.38	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Sigap dalam memberikan pelayanan	93
Tabel 4.39	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Menerima masukan dari pelanggan dengan baik	94
Tabel 4.40	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Menerima masukan dari pelanggan dengan baik	94
Tabel 4.41	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Memberikan respon dengan cepat atas keluhan pelanggan	95
Tabel 4.42	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Memberikan respon dengan cepat atas keluhan pelanggan	95
Tabel 4.43	Gap Indikator Keresponsifan	95
Tabel 4.44	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Keramahmatan pelayanan	97
Tabel 4.45	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Keramahmatan pelayanan	97
Tabel 4.46	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Pengetahuan karyawan terhadap Produk Makanan baik	98
Tabel 4.47	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Pengetahuan karyawan terhadap Produk Makanan baik	98
Tabel 4.48	Gap Indikator Keyakinan	99
Tabel 4.49	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Keinginan pelanggan dapat diketahui dengan baik	100
Tabel 4.50	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan	101

Keinginan pelanggan dapat diketahui dengan baik

Tabel 4.51	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Peduli terhadap kebutuhan seorang pelanggan	101
Tabel 4.52	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Peduli terhadap kebutuhan seorang pelanggan	102
Tabel 4.53	Gap Indikator Empati	102
Tabel 4.54	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Suasana yang nyaman pada saat makan	104
Tabel 4.55	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Suasana yang nyaman pada saat makan	104
Tabel 4.56	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Karyawan berpenampilan dengan seragam yang rapi	105
Tabel 4.57	Hasil Penilaian Responden Mengenai Tingkat Pelaksanaan Karyawan berpenampilan dengan seragam yang rapi	105
Tabel 4.58	Gap Indikator Berwujud	105
Tabel 4.59	Perhitungan rata-rata GAP	106
Tabel 4.60	Rangkuman Analisis Kesenjangan	111

## DAFTAR GAMBAR

<b>No Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Pengertian Produk	19
Gambar 2.2	Konsep Produk Total	20
Gambar 2.3	Diagram Model Konseptual dari Tingkat Kepentingan Pelanggan	31
Gambar 2.4	Zone of Tolerance	32
Gambar 2.5	Diagram Proses Kepuasan Pelanggan	34
Gambar 2.6	Diagram Kesenjangan yang Dirasakan oleh Pelanggan	35
Gambar 2.7	Diagram Model Gap Service Quality	35
Gambar 2.8	Kerangka Pemikiran	46
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	55
Gambar 3.2	Skala Likert	59
Gambar 4.1	Lima Elemen Kekuatan Persaingan dalam Industri	64
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Hawaii Vegetarian	68
Gambar 4.3	Hasil Perhitungan dengan Diagram Kartesius	107
Gambar 4.4	Perhitungan Interval GAP dengan Skala Likert	110
Gambar 4.5	Hasil Gap dengan Skala Likert	112

## DAFTAR LAMPIRAN

		<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner	L1
Lampiran 2	Daftar pertanyaan untuk wawancara	L3
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan	L4
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Tingkat Pelaksanaan	L7