



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
JASA PADA *FOOD COURT* GOLDEN MARKET JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Shabrina Atika Yanti
NIM 070810201030**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS JASA *FOOD COURT* GOLDEN MARKET JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Shabrina Atika Yanti
NIM 070810201030**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas
Jasa Pada *Food Court* Golden Market Jember
Nama Mahasiswa : Shabrina Atika Yanti
NIM : 070810201030
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Adi Prasodjo, M.P.
NIP.19550516 1987031 001

Pembimbing II



Drs. Didik Pudjo, M.M.S.
NIP. 19610209 1986031 001

Ketua Jurusan



Dr. Istifadah, SE, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

Tanggal Persetujuan : 20 Juni 2011

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SHABRINA ATIKA YANTI
NIM : 070810201030

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “ Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa pada *Food Court* Golden Market Jember” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari tidak benar.

Jember, 23 Juni 2011
Yang menyatakan,

Shabrina Atika Yanti
NIM 070810201030

JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
JASA PADA *FOOD COURT* GOLDEN MARKET JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Shabrina Atika Yanti

NIM : 070810201030

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:

23 Juni 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

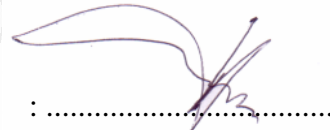
Ketua : Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si.
NIP. 1959 1013 198802 1 001



Sekretaris : Drs. Didik Pudjo, M.MS
NIP. 19610209 1986031 001



Anggota : Drs. Adi Prasodjo, MP
NIP. 19550516 1987031 001



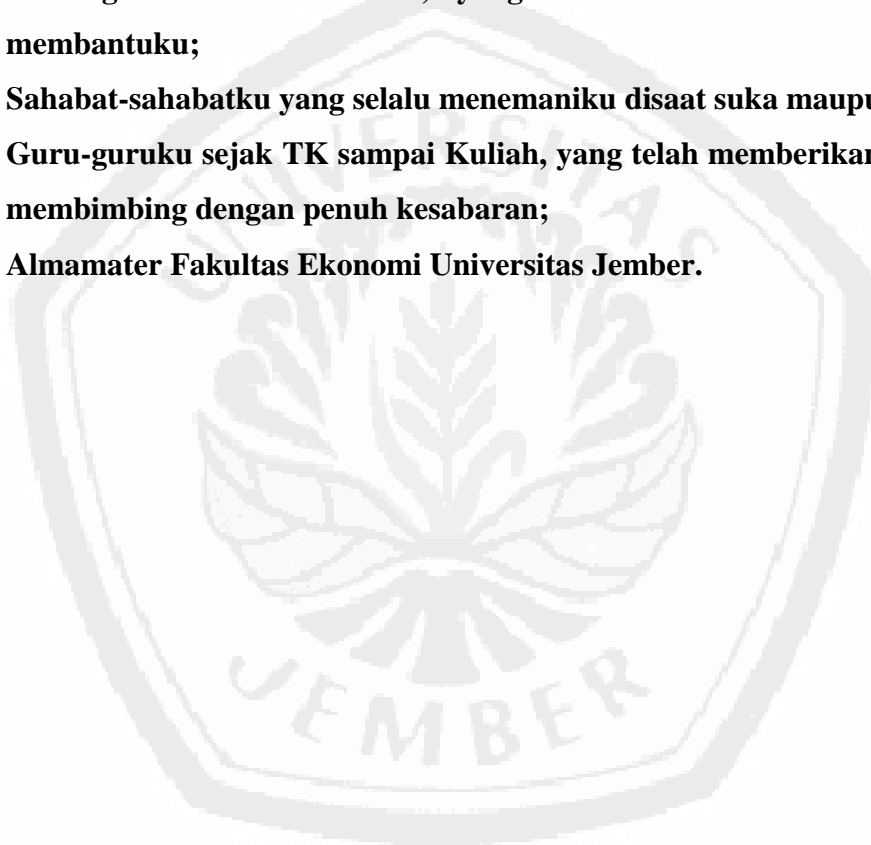
Mengetahui,
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, SE, M.Si
NIP. 19560831 198403 1 002

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- 1. Papa Suprawanda dan Mama Uriyatningsih tercinta, yang telah mendoakan dan mencurahkan seluruh perhatian serta kasih sayangnya selama ini;**
- 2. Keluarga besar di Jember, yang telah mendoakan dan banyak membantuku;**
- 3. Sahabat-sahabatku yang selalu menemaniku disaat suka maupun duka;**
- 4. Guru-guruku sejak TK sampai Kuliah, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;**
- 5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.**



MOTTO

Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah, kecuali ia yang selalu mengoreksi diri dan membenarkan kebenaran orang lain atas kekeliruan diri sendiri.

(Arif Narendra)

Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan – kesalahan, tetapi jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan agar tidak terjadi kesalahan lagi.

(Lessing)

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua

(Aristoteles)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas jasa pada *Food Court* Golden Market Jember serta untuk mengetahui posisi masing-masing atribut kualitas jasa pada diagram kartesius.

Penelitian ini menggunakan metode sampling purposive sampling dengan jumlah responden 75. Alat analisis yang akan digunakan adalah *Analisis SERVQUAL dan diagram kartesius*. Alasan digunakan analisis SERVQUAL dan diagram kartesius adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas jasa pada *food court* Golden Market Jember.

Berdasarkan pelaksanaan kinerja layanan yang diberikan *Food Court* Golden Market Jember merupakan hal sangat penting karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan itu yang berawal dari harapan konsumen terhadap kualitas kerjanya. Kinerja layanan dalam hasil penelitian ini dapat diketahui skor rata-rata *performance* sebesar 3,806 sedangkan skor *expectation* sebesar 4,529. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak puas terhadap kualitas layanan jasa.

Atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah kemampuan karyawan melayani permasalahan konsumen dengan baik, konsumen mendapatkan informasi yang jelas tentang fasilitas layanan, terjaminnya kebersihan dan ke higienisan produk. Atribut jenis makanan yang dipilih, penyajian makanan dalam keadaan bersih, sehat dan kreatif, tampilan ruangan yang rapi dan bersih, penampilan karyawan rapi dan menarik, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, karyawan aktif dalam menawarkan kemudahan dalam memberikan pelayanan pada konsumen, mampu menjawab keluhan konsumen dengan baik dan ramah serta memperhatikan keramahan dalam menyampaikan informasi termasuk dalam kuadran B. Atribut kemudahan konsumen dalam menjalin komunikasi dengan karyawan, karyawan memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta kemudahan konsumen dalam memanfaatkan layanan karyawan termasuk kuadran C. Sedangkan atribut keamanan saat berada dalam *food court* GM Jember termasuk dalam kuadran D.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa pada Food Court Golden Market Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Drs. Adi Prasodjo, M.P. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran, kearifan dan ketulusan hati memberikan semangat, bimbingan dan ilmu selama penulis menjadi anak didiknya. Cara beliau didalam memotivasi penulis agar dapatnya menyelesaikan penulisan skripsi ini. Beliau adalah guru dan bapak bagi penulis.
3. Drs. Didik Pudjo, M.MS. selaku Dosen Pembimbing II penulis ucapkan banyak terima kasih atas perhatian dan kesabaran telah membimbing penulis dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, nasehat serta bimbingan selama peneliti menjalani perkuliahan dari periode 2007-2011.
5. Teristimewa kepada mamaku tersayang Uriyatiningasih yang telah memberikan kasih sayang yang tulus dan doanya.
6. Papa Suprawanda atas kerja keras, doa dan kasih sayang selama ini yang telah diberikan dan tak akan bisa terbalas serta tergantikan sampai kapanpun.
7. Adek saya tersayang Adonis aji dan Adek Dova auria, yang selalu perhatian dan memberikan kasih sayang.

8. Mba Yeti, Mas Haris, Adek Yoyo dan Zakky terimakasih telah memberikan dukungan, perhatian, kesabaran, keceriaan dan semua nya selama aku tinggal di Jember.
9. Tante Novi yang telah kuanggap mama ke duaku, Mas Yayan dan keponakan yang lucu-lucu terimakasih dukungan dan perhatian kalian telah banyak membantuku selama ini.
10. Keluarga besar di Jember dan di Nganjuk terima kasih atas doa kalian agar aku menjadi orang yang sukses.
11. Sahabat-sahabatku "THELE" yang selalu menemani saat suka dan duka. Mba Indri yang perhatian dan selalu mengajarkan untuk tetap tegar dalam sebuah cobaan-cobaan hidup. Mba Ika yang selalu menasehatiku soal percintaan...trima kasih atas wejangan-wejangannya untuk masa depanku. De Ayu yang selalu menemaniku berbelanja dan membantuku dalam soal akademik. Persahabatan kita akan terjalin sampai kapanpun, jangan pisah meski jarak akan memisahkan kita kelak.
12. Kangmas Cha-cha yang selalu membantuku dan care selama ini.
13. Semua teman-teman "Manajemen 2007" : Arinda, Putri, Tyok, Bima, Cici, Fevtri, Adif yang telah membantu seminarku Dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih untuk kalian semua.
14. Teman-temanku KKT dan warga desa Sukogidri yang telah mengajarkanku makna kehidupan dan selalu mensyukuri karunianya.
15. Semua orang yang telah datang dan pergi yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu, Terima Kasih.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat.

Jember, Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pemasaran dan Jasa	5
2.1.2 Kualitas Jasa	11
2.1.3 Model Kualitas Jasa	13
2.1.4 Kepuasan Konsumen dan Harapan Konsumen	15
2.1.5 Pengukuran Kepuasan	19
2.1.6 Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Konsumen	23
2.2 Kajian Empiris	24
2.3 Kerangka Konseptual	27

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.3 Jenis Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	29
3.5 Identifikasi Variabel	29
3.6 Definisi Operasional Variabel	30
3.7 Teknik Pengukuran	32
3.8 Uji Instrumen	33
3.8.1 Uji Validitas	33
3.8.2 Uji Reabilitas	33
3.9 Metode Analisis	34
3.9.1 Analisis Kepuasan Konsumen	34
3.9.2 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan untuk menentukan diagram kartesius	34
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	38

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	40
4.1.1 Gambaran Umum <i>Food Court</i> Golden Market Jember	40
4.1.2 Struktur Organisasi	40
4.1.3 Tugas dan Wewenang Manajemen <i>Food Court</i> Golden Market Jember	42
4.1.4 Karyawan <i>Food Court</i> Golden Market Jember	43
4.2 Gambaran Umum Responden	43
4.2.1 Jenis Kelamin	44
4.2.2 Status Perkawinan	44
4.2.3 Pekerjaan	45
4.2.4 Pendidikan	46
4.2.5 Usia	46
4.2.6 Jarak Rumah	47
4.2.7 Alat Transportasi	48

4.2.8 Jumlah Kunjungan	48
4.3 Uji Instrumen Penelitian	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.4 Deskripsi Hasil Jawaban Responden	51
4.4.1 Kinerja (<i>Performance</i>).....	51
4.4.2 Harapan (<i>Expectation</i>)	52
4.4.3 Kepentingan (<i>Importance</i>).....	54
4.4.4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	55
4.5 Analisis Data	55
4.5.1 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	55
4.5.2 Analisis <i>Importance-Performance</i> dan Diagram Kartesius	58
4.6 Pembahasan	61
4.6.1 Kepuasan Konsumen	61
4.6.2 Diagram Kartesius	69
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Empiris	26
Tabel 4.1	Daftar Jumlah Karyawan <i>Food Court</i> GM Jember	43
Tabel 4.2	Jadwal Kerja Karyawan <i>Food Court</i>	43
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan	44
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.6	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.7	Karakteristik Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.8	Karakteristik Berdasarkan Jarak Rumah	47
Tabel 4.9	Karakteristik Berdasarkan Alat Transportasi	48
Tabel 4.10	Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan	48
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.13	Tanggapan Responden tentang Kinerja Pelayanan	52
Tabel 4.14	Dimensi <i>Performance</i>	52
Tabel 4.15	Tanggapan Responden tentang Harapan Pelayanan	53
Tabel 4.16	Dimensi <i>Expectation</i>	53
Tabel 4.17	Tanggapan Responden tentang Kepentingan Pelayanan	54
Tabel 4.18	Dimensi <i>Importance</i>	54
Tabel 4.19	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	55
Tabel 4.20	Nilai Rata-rata Dimensi Kinerja, Harapan dan GAP	56
Tabel 4.21	Nilai rata-rata dan GAP	57
Tabel 4.22	Nilai Rata-rata Bobot Kinerja, Derajat Kepentingan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kualitas Jasa	14
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2.3	Pengaruh Kualitas Layanan	24
Gambar 2.4	Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	36
Gambar 3.2	Kerangka Pemecahan Masalah	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi <i>Food Court</i> GM Jember	41
Gambar 2.3	Diagram Kartesius <i>Importace-Performance</i>	59

