



**ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE*
KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGUKUR KEPUASAN
KONSUMEN RESTORAN WARALABA CALIFORNIA FRIED
CHICKEN
CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Dwi Haris Stiyanto
NIM 050810291071**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN *PERFORMANCE*
KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGUKUR KEPUASAN
KONSUMEN RESTORAN WARALABA CALIFORNIA FRIED
CHICKEN
CABANG JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember**

Oleh

**Dwi Haris Stiyanto
NIM 050810291071**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Penilaian *Importance* Dan *Performance* Kualitas Pelayanan Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen Restoran Waralaba California Fried Chicken Cabang Jember.

Nama Mahasiswa : Dwi Haris Stiyanto.

NIM : 050810291071.

Jurusan : Manajemen.

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran.

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H . Suwardi, M.Si
NIP. 19540719 198211 1 001

Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 19610317 198802 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 1990022011

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

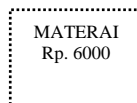
Nama : Dwi Haris Stiyanto
NIM : 050810291071
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : M. Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PENILAIAN *IMPORTANCE* DAN
PERFORMANCE KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN
WARALABA CALIFORNIA FRIED CHICKEN
CABANG JEMBER.

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jember, 3 Juli 2012

Yang menyatakan



Dwi Haris Stiyanto
NIM. 050810291071

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah...Akhirnya selesai juga satu langkah hidupku. Semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :

- **Kedua Orangtuaku, Bapak Suyanto dan Ibu Rustini,S.Pd yang telah melahirkan, merawat, membimbing, mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanannya selama ini**
- **Bapak dan Ibu Mertua Bapak Darsono dan Ibu Husainiyah trimakasi atas segala perhatian dan kasih sayangnya selama ini**
- **Istriku Jamilatul Badriyah, S.Pd dan Malaikat kecilku Avarobi Satriyanto yang selalu memberikan Ayah kekuatan sehingga dapat menghadapi segala rintangan.**
- **Keluarga besarku, terima kasih atas dukungan,, perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.**
- **Guru-guru yang telah mendidik dan membimbingku hingga saat ini**
- **Almamater yang kubanggakan**

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”.

(Ar-Ra’du : 11)

Keep moving forward (Walt Disney)

Do The Small Thing (Gunawan Indrayanto)

Selalu yakinilah, bahwa kesulitan – kesulitan anda sebetulnya membuat banyak hal yang tadinya sulit bagi anda – sekarang mudah

(Penulis)

**Satu tindakan lebih baik dari seribu kata-kata
Jadi sgeralah bertindak sebelum semunaya terlambat**

(Penulis)

ABSTRAKSI

Analisis Penilaian *Importance* Dan *Performance* Kualitas Untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Konsumen Restoran Waralaba California Fried Chicken Cabang Jember; Dwi Haris Stiyanto, 050810291071, 2012: 86 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan Restoran *California Fried Chicken* dan untuk mengetahui dan menganalisis posisi kinerja kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Restoran *California Fried Chicken* menurut persepsi konsumen.

Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *survei*. Metode penelitian yang digunakan menggunakan *Performance-Importance Analysis* dan Diagram Kartesius. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan skala 1 sampai dengan 5 yang dimulai dengan pernyataan sangat tidak puas/penting sampai dengan sangat puas/penting. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 70 orang konsumen sebagai responden.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) yang dikaitkan dengan keberadaan aspek *performance* dan *importance* dari perusahaan terhadap respon yang diterima konsumen.

Hasil analisis *Performance-Importance* menunjukkan bahwa seluruh kinerja Restoran *California Fried Chicken* baik per item indikator maupun per dimensi sudah optimal karena skor kinerja berada di atas skor tingkat kepentingan konsumen. Hal ini memberikan indikasi bahwa konsumen sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan di Restoran *California Fried Chicken* Restoran *California Fried Chicken*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan Diagram Kartesius untuk mengetahui posisi kinerja, didapatkan 4 atribut yang berada pada kuadran A, dimana ada 6 atribut pada kuadran ini harus diprioritaskan dan dilaksanakan agar konsumen dapat lebih puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Pada kuadran B ada 6 atribut yang harus dipertahankan oleh pihak manajemen karena telah sesuai dengan kepentingan konsumen sehingga konsumen telah puas. Sedangkan pada kuadran C terdapat 4 atribut yang pelaksanaannya masih biasa saja dan menurut konsumen juga biasa saja, sehingga tidak perlu adanya peningkatan kualitas. Sedangkan pada kuadran D terdapat 3 atribut yang

pelaksanaannya dinilai berlebihan oleh konsumen, sehingga konsumen beranggapan bahwa factor pelayanan yang berada dalam kuadran ini tidak terlalu penting. Akan tetapi Restoran *California Fried Chicken* melaksanakan pelayanan tersebut dengan baik sekali sehingga memberikan kepuasan.

PRAKATA

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Penilaian Importance Dan Performance Kualitas Pelayanan Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen Restoran Waralaba California Fried Chicken Cabang Jember**“. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk 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 kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Prof. Dr. Hj Isti Fadah, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen;
3. Bapak Drs. Ach Ichwan , selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Bapak Drs. H. Suwardi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.;
6. Karyawan Bagian Akademik dan Tata Usaha Jurusan Manajemen;
7. Pimpinan *Restoran Waralaba California Fried Chicken Cabang Jember* beserta seluruh jajaran manajemen;
8. Keluarga besarku, terima kasih atas pertanyaan “Kapan Lulusnya?”;
9. Teman-Teman Manajemen Angkatan 2005 baik yang sudah ”menghilang” atau yang ”masih setia” di kampus, SEMANGAT!!!;
10. Teman-teman KMP FE : Nasrul, Dedi, Wahyu, Koko, sandi, Tantok, Bayu, Dodik, Nadiri,SE.MME,MPU,AKAS. Topex, Mulyadi yang selalu nongkrong di tempat parkir.

11. Teman-Teman "Perfect World", cecil_p, JinZ, RiAu TeAm, Halldis, Mr_Hera yang udah menjadi partner kerja.
12. Teman-Teman Kos-kosan : samsul, totok, fajar. Terima Kasih atas do'anya.
13. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih.

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

Jember, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Permasalahan	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengertian Restoran dan Tipe Pelayanan Restoran	4
2.1.2 Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	5
2.1.3 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	6
2.1.4 Kualitas Jasa	7
2.1.5 Gap Kualitas Jasa	9
2.1.6 Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk	13

2.1.7	Harapan dan Kepuasan Pelanggan	15
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	25
BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian	27
3.2	Populasi Penelitian	27
3.3	Sampel Penelitian	27
3.4	Jenis Data	28
3.5	Metode Pengumpulan Data	28
3.6	Definisi Operasional Variabel	29
3.7	Skala Pengukuran	31
3.8	Uji Instrumen	31
3.8.1	Uji Validitas	31
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.9	Metode Analisis	34
3.10	Kerangka Pemecahan Masalah	38
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.1.1	Sejarah Singkat Restoran <i>California Fried Chicken</i>	40
4.1.2	Struktur Organisasi	42
4.1.3	Personalia Restoran <i>California Fried Chicken</i>	44
4.1.4	Produk Restoran <i>California Fried Chicken</i>	46
4.2	Karakteristik Responden	47
4.3	Analisis dan Pembahasan	48
4.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	48
4.3.1.1	Uji Validitas	48
4.3.3.2	. Uji Reliabilitas	50
4.4	Analisis Importance-Performance	51
4.4.1	Analisis Dimensi bukti fisik.....	51

4.4.2.1	Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Desain Interior dan Eksterior yang Menarik	51
4.4.2.2	Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Fasilitas dan Peralatan yang Lengkap dan Modern	52
4.4.2.3	Restoran <i>California Fried Chicken</i> Tampak Bersih dan Nyaman	53
4.4.2.4	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berpakaian dan Berpenampilan Bersih dan Rapi	54
4.4.2.5	Lokasi Restoran <i>California Fried Chicken</i> Mudah Dijangkau	55
4.4.3	Analisis Dimensi <i>Kehandalan</i>	56
4.4.3.1	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Bersedia dan Dapat Diandalkan Dalam Menangani Keluhan Konsumen Terhadap Menu dan Pelayanan restoran.....	56
4.4.3.2	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Menyelesaikan Transaksi Pembayaran Dengan Akurat	57
4.4.3.3	Bila Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berjanji Untuk Melakukan Sesuatu Pasti Akan Dilakukan Dengan Tepat	58
4.4.3.4	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Terampil Dalam Menyajikan Menu yang Konsumen Pesan	59
4.4.3.5	Pelayanan <i>Delivery Service</i> Dilakukan dengan Baik	60
4.4.4	Analisis Dimensi <i>Responsiveness</i>	61

4.4.4.1	Konsumen Tidak Mengantri Lama Dalam Melakukan Pemesanan dan Pembayaran Menu ...	61
4.4.4.2	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Akan Memberi Tahu Kapan Menu yang Akan Disajikan	62
4.4.4.3	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Melayani pesanan Konsumen dengan Segera	63
4.4.5	Analisis Domensi <i>Empati</i>	68
4.4.5.1	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Bersikap Sopan Dan Ramah Dalam Melayani Konsumen	68
4.4.5.2	Jadwal Operasi Restoran <i>California Fried Chicken</i> Sesuai dengan Kebutuhan Konsumen.....	69
4.4.5.3	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memberikan Saran tentang Menu pada Saat Konsumen Mengalami Kesulitan Menentukan Jenis Menu yang Akan Dipesan.....	70
4.4.5.4	Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memberi Perhatian Individual terhadap Konsumen	71
4.4.6	Pembahasan.....	72
4.4.7	Diagram <i>Performance-Importance Analysis</i> Kartesian	72
4.4.8	Pembahasan.....	77
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan penelitian Terdahulu Dengan penelitian Sekarang	24
4.1 Jumlah Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i>	45
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan ...	48
4.4 Validitas Instrumen Penelitian Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i>	49
4.5 Validitas Instrumen Penelitian Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i>	50
4.6 Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat kepentingan Kulalitas Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i>	51
4.7 Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i>	51
4.8 Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Desain Interior dan Eksterior yang Menarik.....	52
4.9 Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Desain Interior dan Eksterior yang Menarik	52
4.10 Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Fasilitas dan Peralatan yang Lengkap dan Modern	53
4.11 Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Memiliki Fasilitas dan Peralatan yang Lengkap dan Modern	53
4.12 Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Tampak Bersih dan Nyaman	54
4.13 Penilaian <i>Performance</i> terhadap Restoran <i>California Fried Chicken</i> Tampak Bersih dan Nyaman	54
4.14 Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California</i>	

	<i>Fried Chicken</i> Berpakaian dan Berpenampilan Bersih dan Rapi	55
4.15	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berpakaian dan Berpenampilan Bersih dan Rapi	55
4.16	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Lokasi Restoran <i>California Fried Chicken</i> Mudah Dijangkau	56
4.17	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Lokasi Restoran <i>California Fried Chicken</i> Mudah Dijangkau	56
4.18	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Bersedia dan Dapat Diandalkan Dalam Menangani Keluhan Konsumen Terhadap Menu dan Pelayanan Restoran	57
4.19	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Bersedia dan Dapat Diandalkan Dalam Menangani Keluhan Konsumen Terhadap Menu dan Pelayanan Restoran	57
4.20	Penilaian <i>Importance</i> Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Menyelesaikan Transaksi Pembayaran Dengan Akurat	58
4.21	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Menyelesaikan Transaksi Pembayaran Dengan Akurat	58
4.22	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Bila Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berjanji Untuk Melakukan Sesuatu Maka Pasti Akan Dilakukan dengan Tepat	59
4.23	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Bila Restoran <i>California Fried Chicken</i> Berjanji Untuk Melakukan Sesuatu Maka Pasti Akan Dilakukan Dengan Tepat	59
4.24	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Terampil Dalam Menyajikan Menu yang Konsumen Pesan	60
4.25	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California</i>	

	<i>Fried Chicken</i> Terampil Dalam Menyajikan Menu yang Konsumen Pesan	60
4.26	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Pelayanan <i>Delivery Service</i> Dilakukan dengan Baik	61
4.27	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Pelayanan <i>Delivery Service</i> Dilakukan dengan Baik	61
4.28	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Konsumen Tidak Mengantri Lama Dalam Melakukan Pemesanan dan Pembayaran Menu	62
4.29	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Konsumen Tidak Mengantri Lama Dalam Melakukan Pemesanan dan Pembayaran Menu	62
4.30	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Akan Memberi Tahu Kapan Menu yang Konsumen Pesan Akan Disajikan	63
4.31	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Akan Memberi Tahu Kapan Menu yang Konsumen Pesan Akan Disajikan	63
4.32	Penilaian <i>Importance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Melayani Pesanan Konsumen dengan Segera	64
4.33	Penilaian <i>Performance</i> Terhadap Karyawan Restoran <i>California Fried Chicken</i> Melayani Pesanan Konsumen dengan Segera	64
4.34	Tabel Rata-Rata Dari Penilaian <i>Performance</i> dan Penilaian <i>Importance</i> Konsumen Terhadap Pelayanan Restoran <i>California Fried Chicken</i>	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Konsep Inti Pemasaran	5
2.2 Model Kualitas Jasa	12
2.3 Hubungan Antara Kinerja dan Tingkat kepentingan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	26
3.1 Diagram Kartesius	35
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	37
4.1 Struktur Organisasi Restoran <i>California Fried Chicken</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2	Skor Penelitian Konsumen Terhadap <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Pelayanan Restoran California Fried Chicken.....	85
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Harapan.....	86
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kinerja.....	91