

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP RESTORAN  
SINTAWANG DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :  
Nicka Maria  
11074625

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Yogyakarta  
2011**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP RESTORAN  
SINTAWANG DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**Disusun Oleh:**

**Nicka Maria Smara Dellie**

**11 07 46245**

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana  
Yogyakarta  
2011**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
RESTORAN SINTAWANG DI YOGYAKARTA

Nama Mahasiswa : Nicka Maria Smara Dellie

NIM : 11 07 4625

Semester : Ganjil

Tahun : 2010 / 2011

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Selesai diperiksa dan disetujui di Yogyakarta

Pada tanggal, 9 Januari 2012.....

Dosen Pembimbing

.....  
Drs Andreas Ari Sukoco, MM.,Mmin

**Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis  
Jurusan Manajemen Program Studi Manajemen  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**Pada Tanggal  
5 Januari 2012**

Mengesahkan

Dekan,



**(Dra. Insiwijati Prasetyaningsih, M.M)**

Dosen Penguji :

1. Drs. Andreas Ari Sukoco, MM.,Mmin .....
2. Petra Surya Mega Wijaya, S.E., M.Si. ....
3. Dra. Purwani Retno Andalas, M.M. ....

This block contains three handwritten signatures in black ink, each positioned above a dotted line corresponding to the names in the list of examiners. The signatures are stylized and cursive.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

- ❖ JESUS CHRIST for All His Grace.
- ❖ Alm.mama yang sudah melahirkan saya dan selalu mendukung saya dalam segala hal terimakasih buat kasih sayamg yang mama berikan.
- ❖ Papa, serta kakak dan adik yang selalu memberikan doa, cinta kasih dan dukungan semangat belajar yang tiada hentinya agar saya berhasil dan sukses.
- ❖ Usiong dan cian yang selalu mendoakan dan mendukung pengerjaan skripsi ini, dan selalu membantu dalam hal apapun didalam hidup saya.
- ❖ My lovely "Luke" yang selalu ada disampingku untuk memberikan motivasi, semangat, dorongan dan mendukungku dalam doa selama penyelesaian laporan skripsi ini.
- ❖ Bapak Ibu dosen dan Semua Karyawan fakultas Bisnis yang selalu sabar dan tidak bosan saya datangi serta membantu dalam memberikan informasi, saran, dan dukungan demi kelancaran Skripsi ini.
- ❖ Sahabat – sahabatku prodi manajemen seangkatan dan teman – teman bermain, teman gereja yang telah memberikan support dan mendukung dalam penyelesaian Skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus sang penolong dan sumber pengetahuan yang selalu memberikan berkat, hikmat, pengetahuan dan penyertaan-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan Skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Sintawang Di Yogyakarta**”.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari keberhasilan dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan motivasi serta partisipasi dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

- JESUS CHRIST atas semua kasih karunia, bimbingan dan penyertaan-Nya serta pengharapan yang disediakan-Nya.
- Orang Tua dan kakak tercinta yang telah mendukung dan menyertai dalam setiap doa mereka agar saya dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
- Drs. Andreas Ari Sukoco, MM.,Mmin , Petra Surya Mega Wijaya, S.E., M.Si. , Dra. Purwani Retno Andalas, M.M. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan nilai dan meluluskan saya, terima kasih sekali atas bimbingan dari bapak dan ibu.

- Drs Andreas Ari Sukoco, MM.,MMin selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk mau direpotkan dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan laporan skripsi ini. Terima kasih banyak atas bimbingan dan kesabaran serta waktu yang Bapak luangkan selama membimbing penulis dalam penyusunan laporan skripsi ini.
- Mbak Maxi, Mbak Lilis, Pak Ngadiyo, yang sudah banyak membantu apapun yang penulis butuhkan untuk penyelesaian skripsi ini terutama dalam pembuatan surat-surat.
- Seluruh Staf dan Dosen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan informasi dan pengetahuannya kepada penulis sebagai bekal dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
- Spesial tanks for my sweet heart Luke yang selama ini mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini, yang selalu membantu saya untuk belajar lebih giat dan membuat skripsi ini dengan baik thx u so much huny love u full ^.<.
- Seluruh Sahabat – sahabatku yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih buat support, dan bantuannya, yang tak henti-hentinya menyemangati dan mengingatkan jika ketemu saya agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-temanku kuliah seangkatan yang sudah pada lulus yang selalu memberi support dan saran, bantuan, dan pinjaman buku dari kalian sangat bermanfaat. Maaf kalau penulis banyak salah dan banyak merepotkan kalian.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan serta rekan-rekan mahasiswa Jurusan manajemen pada khususnya. Semoga dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak dan mudah-mudahan penulis dapat membuat karya yang lebih baik lagi.

Yogyakarta, 9 Januari 2012

Penulis,

Nicka Maria

11.07.4625



UKDW



# **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Sintawang Di Yogyakarta**

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap restoran sintawang di Yogyakarta apakah konsumen puas atau tidak terhadap restoran sintawang di Yogyakarta ditinjau dari atribut produk, harga, lokasi dan promosi. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah konsumen dari restoran sintawang. Pengumpulan data dilakukan dengan memakai metode purposive sampling yaitu pengambilan data dengan membagikan kuesioner yang dilakukan secara sengaja untuk mendapatkan data yang diinginkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Pada penelitian ini untuk mencari kepuasan konsumen penulis menggunakan alat analisis indeks kepuasan konsumen Analisis ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan melalui penilaian responden terhadap atribut-atribut yang diteliti.

Hasil dari pengambilan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen restoran sintawang, dapat disimpulkan bahwa konsumen terbanyak dari restoran sintawang adalah pria. Sedangkan pada analisis indeks kepuasan konsumen, konsumen puas terhadap restoran sintawang.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Bagi Peneliti .....	6
1.4.2 Bagi Perusahaan .....	7
1.4.3 Bagi Pembaca .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II : LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.2 Manajemen Pemasaran.....	10

2.3 Konsep Pemasaran .....	11
2.3.1 Macam-Macam Konsep Pemasaran .....	12
2.4 Strategi Marketing Mix .....	13
2.4.1 Product .....	14
2.4.2 Price .....	14
2.4.3 Place .....	15
2.4.2 Promotion .....	16
2.5 Perilaku Konsumen .....	16
2.5.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	17
2.5.2 Pengaruh Lingkungan Pada Perilaku Konsumen.....	18
2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
2.8 Srategi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.9 Hipotesis .....	29

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	32
3.2 Bentuk Dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Data .....	33
3.4 Metode Populasi Dan Pengambilan Sampel .....	34
3.5 Definisi Variabel Dan Pengukuran .....	35
3.6 Desain Penelitian.....	35
3.7 Uji Kuesioner .....	36

3.8 Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV : ANALISIS DATA</b>	
4.1 Penjelasan Penelitian .....	41
4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner .....	42
4.3 Karakteristik Responden .....	44
4.4 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen .....	49
4.5 Pembahasan .....	56
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64
<b>LAMPIRAN</b> .....	65



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Valifitas .....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	48
Tabel 4.8 Kualifikasi Skor Indeks Kepuasan Tiap Atribut.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Indeks Kepuasan Konsumen Tiap Atribut .....	51
Tabel 4.10 Kualifikasi Skor Indeks Kepuasan Total.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Indeks Kepuasan Konsumen Total.....	55



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah.**

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini dengan seiring dengan semakin banyaknya perusahaan pesaing yang bermunculan khususnya di bidang jasa boga, maka setiap perusahaan perlu menciptakan konsep pemasaran ya itu dengan menentukan kebutuhan, keinginan, harapan dari pasar sasaran yaitu dengan memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus mempertahankan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Betapapun suatu perusahaan menghasilkan produk yang sempurna tetapi jika produk tidak dapat menarik minat konsumen dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasar, maka produk semacam ini lambat pasti akan ditinggalkan oleh konsumen. Namun jika produk tersebut memiliki daya tarik yang khas, berkualitas, sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa penasaran, memiliki minat untuk mencoba dan mengkonsumsi.

Persaingan agar selalu dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen menjadikan perusahaan-perusahaan harus giat dalam mengumpulkan informasi untuk menyusun strategi pemasarannya. Demikian, bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas, yang mana kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul adalah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja dibawah harapan maka pembeli tidak puas (kotler, 1995: 24)

Di dalam industry restoran, kepuasan konsumen diberikan melalui segala sesuatu yang melekat pada produk dan layanan, misalnya makanan, tempat, atau fasilitas serta tenaga penjual. Sekarang ini industry restoran menghadapi persaingan yang semakin ketat. Untuk menghadapi persaingan yang akan datang restoran sintawang perlu selalu mengadakan evaluasi terhadap strategi yang dilaksanakan agar strateginya dapat terus mengikuti keinginan konsumen dan bertahan pada persaingan.

Semakin banyak persaingan dibidang jasa boga, maka restoran sintawang harus dapat bertahan seperti saat ini dan menang dalam persaingan pasar. Restoran sintawang harus selalu mengetahui tentang konsumennya, yaitu apa yang dibutuhkan dan keinginan

oleh konsumen serta memberikan produk dan pelayanan yang lebih berkualitas, sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap restoran dengan mengambil judul ” ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP RESTORAN SINTAWANG DI YOGYAKARTA”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah apakah konsumen puas atau tidak terhadap restoran sintawang di Yogyakarta ditinjau dari atribut produk, harga, lokasi dan promosi?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang diambil antara lain:

1. Peneliti hanya mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen dengan membandingkan antara tingkat kepentingan dan kinerja restoran sintawang.
2. Objek yang diteliti adalah restoran sintawang yang beralamat di Jl. Magelang No.9 Yogyakarta.
3. Daerah penelitian didaerah istimewa Yogyakarta.



4. Responden yang diteliti adalah responden yang pernah membeli atau masih menjadi pelanggan restoran sintawang di Yogyakarta.
5. Responden yang diteliti bertempat tinggal di Yogyakarta.
6. Jumlah responden yang diteliti berjumlah 100 orang.
7. Profil konsumen terdiri dari:
  - a. Jenis kelamin meliputi:
    - pria
    - wanita
  - b. Usia meliputi:
    - < 20 tahun
    - 21-30 tahun
    - 31-40 tahun
    - 41-50 tahun
    - < 50 tahun.
  - c. Pekerjaan meliputi:
    - Pelajar/mahasiswa
    - Pegawai negeri
    - Pegawai swasta
    - Wiraswasta

- Dll

d. Pendidikan terakhir meliputi:

- SD
- SMP
- SMA
- Perguruan tinggi
- dll

e. Pendapatan meliputi:

- $\leq$  Rp.500.000/bulan
- $>$  Rp.500.000- 1.000.000/bulan
- $>$  Rp.1.000.000- 1.500.000/bulan
- $>$  Rp.1.500.000- 2.000.000/bulan
- $>$  Rp.2.000.000/bulan

8. Atribut yang akan diteliti berdasarkan hasil observasi penulis adalah:

a. Atribut produk meliputi:

- rasa makanan
- kualitas makanan
- kebersihan makanan

b. Atribut harga meliputi:

- Kesesuaian harga dan kualitas makanan.
- Keterjangkauan harga
- Varian menu

c. Atribut tempat meliputi:

- lokasi restoran strategis
- suasana tempat makan nyaman

d. Atribut promosi meliputi:

- pemberian diskon
- brosur.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran sintawang di Yogyakarta ditinjau dari atribut : produk, harga, lokasi dan promosi, baik kepuasan total maupun kepuasan disetiap atributnya.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambahkan keterampilan dalam menganalisa suatu masalah dan sekaligus dapat menerapkan teori-teori yang telah diterima dibangku kuliah.

## 2. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan kepada perusahaan sehingga perusahaan dapat menerapkan strategi pemasaran yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## 3. Bagi Pembaca

Menambah pengetahuan, informasi dan sekaligus untuk bahan pertimbangan, perbandingan, dan referensi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi teori pemasaran, marketing mix, kepuasan pelanggan dan teori lain yang berkaitan dengan penelitian serta hipotesis.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi obyek penelitian, data, populasi dan metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, uji kuesioner, teknik analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DATA**

Bab ini berisi hasil analisis data yang diperoleh secara statistic dengan menggunakan indekx kepuasan konsumen dan inteprestasi dari hasil olah data.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

© UKDW

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran sintawang di Yogyakarta, berdasarkan analisis data yang dilakukan pada Bab IV, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis mengenai deskripsi karakteristik wisatawan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 58 orang dengan nilai presentase sebesar 58%, berusia antara 21-30 tahun sebanyak 31%, bekerja sebagai karyawan swasta sebesar 35%, pendidikan terakhir pada 53% dan berpendapatan antara > Rp. 2.000.000/ bulan sebanyak 55%.
2. Berdasarkan analisis indeks kepuasan konsumen tiap atribut diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa atribut produk yang terdiri dari cita rasa makanan menunjukkan skor IKK sebesar 20.7935; kualitas makanan menunjukkan skor IKK sebesar 20.9739; dan kebersihan makanan menunjukkan skor IKK sebesar 18.873; atribut harga yang terdiri dari harga sesuai kapasitas menunjukkan skor IKK sebesar 16.6383; harga terjangkau menunjukkan skor IKK sebesar

14.2964; harga menu bervariasi menunjukkan skor IKK sebesar 18.8355; harga sesuai kualitas menunjukkan skor IKK sebesar 15.8796; atribut lokasi antara lain lokasi strategis menunjukkan skor IKK sebesar 14.7475; lokasi nyaman menunjukkan skor IKK sebesar 17.766; atribut promosi antarlain diskon menunjukkan skor IKK sebesar 11.6116; brosur menunjukkan skor IKK sebesar 11.092

3. Berdasarkan indeks kepuasan konsumen total sebesar 181.5073 berada pada kualifikasi memuaskan. Hasil tersebut menggambarkan kepuasan konsumen terhadap restoran sintawang di Yogyakarta ditinjau dari atribut produk, harga, lokasi, promosi yang secara umum dapat memuaskan konsumen. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa konsumen merasa puas terhadap restoran sintawang di Yogyakarta, terbukti.

## **5.2 Saran**

Dari penelitian yang dilakukan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran kepada restoran sintawang yang dapat digunakan sebagai input perusahaan dan bagi pihak yang berkepentingan dengan berorientasi pada kepuasan konsumen antara lain:

1. Dari hasil penelitian cita rasa masakan lah yang paling diutamakan atau memuaskan konsumen karena itu hendaklah restoran selalu menjaga agar tetap mempertahankan cita rasa dari masakan yang ada di restoran sintawang.

2. Dari segi promosi restoran sintawang harus tetap dilakukan dengan rutin karena mengingat saat ini bisnis tempat makanan atau restoran sangat banyak dan bervariasi karena itu promosi digunakan tidak hanya untuk memperkenalkan kepada konsumen yang baru tetapi juga mengingatkan kepada pelanggan lama.
3. Berdasarkan wawancara melalui konsumen restoran sintawang kebanyakan dari mereka adalah pelanggan lama yang memang sudah kenal dan biasa makan di restoran ini, dan kebanyakan dari mereka mengetahui tempat ini dari keluarga atau rekan kerja sehingga hubungan antara perusahaan dan konsumen sangatlah penting, sehingga menurut saya terkadang memberikan hadiah untuk pelanggan adalah langkah yang tepat untuk membuat pelanggan senang dengan restoran sintawang bukan hanya dari masakan tetapi juga dari pelayanan juga penghargaan bagi setiap konsumen yang loyal.





**DAFTAR PUSTAKA**

**FILE TIDAK ADA**

© UKDW