

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA PELAYANAN RUMAH MAKAN *Studi Kasus pada Rumah Makan Boyong Kalegan*

Peni Yogaprastiwi

981334082

Universitas Sanata Dharma

2005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1). Profil konsumen yang datang di Rumah Makan. (2). Tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan Rumah Makan.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Makan Boyong Kalegan pada bulan Januari - Februari 2004. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Rumah Makan Boyong Kalegan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan: (1). Analisis Persentase yang bertujuan untuk menganalisis profil konsumen. (2). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1). Profil Konsumen yang berusia 17-25 tahun 54%, jenis kelamin perempuan 55%, pekerjaan pelajar dan mahasiswa 25%, tingkat pendidikan terakhir SLTA 53%, (2). Konsumen puas dengan pelayanan Rumah Makan Boyong Kalegan, hal ini ditunjukan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan untuk pelayanan parkir sebesar 0.52, keamanan parkir sebesar 0.73, ucapan selamat datang sebesar 0.22, pengarahan tempat duduk oleh pramusaji sebesar 0.66, kesopanan pemberian daftar menu sebesar 0.54, macam/kelengkapan menu yang tersedia sebesar 0.47, kesopanan dan keterampilan pelayanan dalam menata makanan dan minuman sebesar 0.57, kesigapan dan kesopanan pelayanan dalam menanggapi permintaan jika konsumen memerlukan sesuatu yang belum tersedia sebesar 0.7, keterampilan karyawan dalam membawa makanan dan minuman sebesar 0.47, kecepatan layanan dalam menyajikan menu sebesar 0.87, kesopanan dalam memberitahukan untuk menunggu hidangan sebesar 0.79, kecepatan pelayanan pembayaran sebesar 0.43, ketepatan perhitungan (tagihan, pengembalian) sebesar 0.61, pemberian ucapan terima kasih sebesar 0.34.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE CUSTOMERS' SATISFACTION LEVEL TOWARD RESTAURANT SERVICES A Case Study at Boyong Kalegan Restaurant

**Peni Yogapraстиwi
981334082
Sanata Dharma University
2005**

The objectives of this research are to know: 1) The profile of customers visiting the restaurant "Boyong Kalegan" and (2) the customer's satisfaction level to the services given by the restaurant.

This research was conducted at Boyong Kalegan Restaurant from January to February 2004. Population involved all customers visited the restaurants during the period of research. The selected samples were 100 respondents. Technique to take sample used purposive sampling, while the data analysis techniques used (1) percentage analysis to analyze the profile of customer, and (2) Customer Satisfaction Index to measure the satisfaction level of customers.

The results showed that (1) the profile of customers of 17 – 25 years of age was 54%, female (55%), High School and University students (25%), and the last class of Senior High School (53%). (2) Most customers were satisfied with the services provided by the Boyong Kalegan restaurant. The Customer Satisfaction Indexes for parking service (0,52), parking safety (0,73), welcome greeting (0,22) escorting to seat by waitress (0,66), politeness in giving menu list (0,54), completeness of the existing menu (0,47), politeness and skills in serving food and drinks (0,57), the readiness and politeness in responding to the customer who ask for something unprepared (0,7), the waiters' skills in carrying food and drinks (0,47), the fast service in providing menu (0,87), the politeness in informing customers to wait for dish (0,79), the fast payment service (0,43), the accuracy of computing (billing, refund) (0,61) and expression of thank (0,34).