

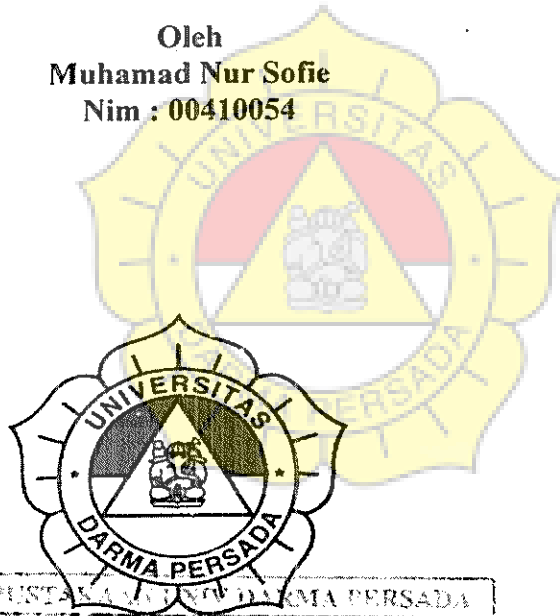
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
PERPUSTAKAAN

**Analisis Kepentingan Konsumen dan Kinerja
Restoran Popeyes di Carrefour
Cikokol Tangerang**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademik dan Melengkapi Sebagian
dari Syarat-syarat guna Mencapai
Gelar Sarjana (S1) Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Darma Persada

Oleh
Muhamad Nur Sofie
Nim : 00410054



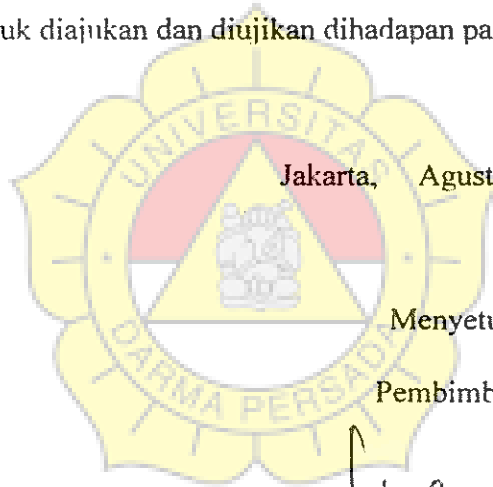
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DARMA PERSADA	
No Induk	: 6/SEN-FEM/0054
No Klas	: 638.812 - SOF - a
Subjek	: konsumen - GABLSA
Asal	: M. NUR Sofie
Don lain-lain	: Skripsi FEM 14-4-09

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2007**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Nur Sofi
NIM : 00410054
Program Studi : (S-1) Ekonomi
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPENTINGAN KONSUMEN DAN KINERJA RESTORAN POPEYES DI CARREFOUR CIKOKOL TANGERANG**

Telah diperiksa dan disetujui, untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.



Jakarta, Agustus 2007

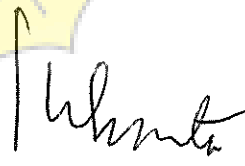
Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



(Firsan Nova, MM)

Menyetujui.

Pembimbing I


(Dr. Suharto Rahman)

Pembimbing II

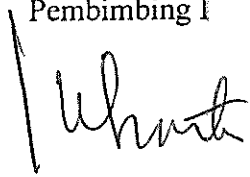

(Erika Takidah, SE, Msi.)

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhamad Nur Sofi
NIM : 00410054
Program Studi : (S-1) Ekonomi
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 20 Agustus 2007 dihadapan pembimbing dan penguji skripsi dengan nilai C.

Pembimbing I



(Dr. Suharto Rahman)

Pembimbing II

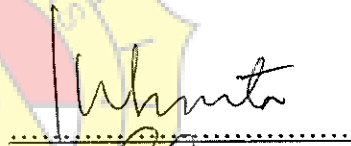


(Erika Taktiah, SE, Msi)

Tim Penguji

Tanda Tangan

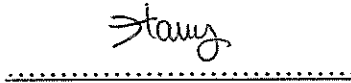
Ketua : : Dr. Suharto Rahman



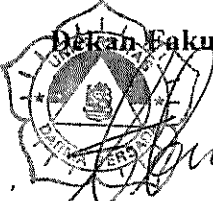
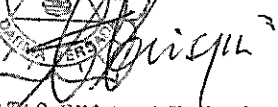
Anggota : : 1. Drs. Fauzi Baisyir, MM



: 2. Hanny Nurlatifah, MM



Jakarta, Agustus 2007
Universitas Darma Persada
Program Sarjana Ekonomi (S-1)


Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. Fauzi Baisyir, MM)

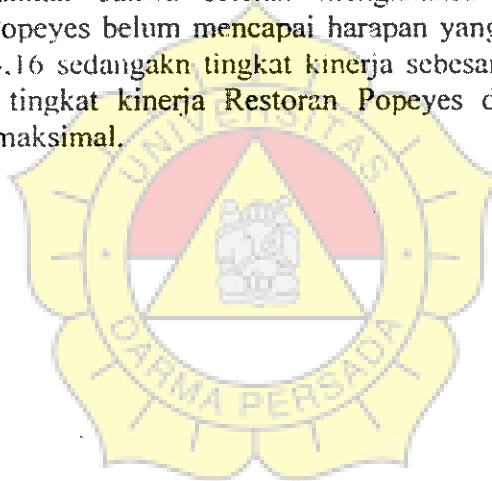
ABSTRAK

MUHAMAD NUR SOFI, NIM: 00410054, Judul Penelitian: Analisis Kepentingan Konsumen dan Kinerja Restoran Popeyes di Carrefour Cikokol Tangerang, dibawah bimbingan Dr. Suharto Rahman dan Erika Takidah, SE, Msi.

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kepentingan konsumen dan kinerja Restoran Popeyes (studi kasus berdasarkan jawaban responden konsumen Restoran Popeyes di Carrefour, Cikokol, Tangerang).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pengumpulan data penulis menggunakan metode penelitian, riset lapangan dan kepustakaan. Pengambilan sample menggunakan sample random sampling skala likert dan kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah menganalisa kepentingan konsumen dan kinerja Restoran Popeyes belum mencapai harapan yang diinginkan. dilihat dari kepentingan sebesar 4,16 sedangkan tingkat kinerja sebesar 3,65, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tingkat kinerja Restoran Popeyes di karenakan pelaksanaan pelayanannya belum maksimal.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, serta atas rahmat dan hidayah-Nya akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen pada Restoran Popeyes di Carrefour Cikokol, Tangerang”**.

Skripsi ini ditulis guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta. Dari awal penyusunan hingga selesainya skripsi ini telah banyak mendapatkan bimbingan, nasehat, petunjuk dan bantuan moril serta materil dari berbagai pihak.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis terutama:

1. Bapak Firsan Nova SE, MM., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta yang telah mendidik dan membantu skripsi Penulis.
2. Ibu Dini Rahayu, SE selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta.
3. Bapak Dr. Suharto Rahman, selaku pembimbing materi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan materi dalam penulisan skripsi ini.
4. Dra. Erika Takidah, selaku pembimbing teknis yang telah banyak membantu dan memberikan informasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini juga atas kesabarannya selama ini.

5. Para Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah turut membantu kelancaran kuliah.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu tercinta atas nasehat dan doa restunya, kakak dan adikku, kakek neneku yang selalu memberi semangat, ."my love" Astrie Yuliana, yang selalu ada di samping penulis, teman-teman angkatan 2000, dan semua teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
7. Dan terima kasih buat Ibu Peti, Mba Lies, Mba fuji Mba Eka Mas Farid, Mas Nur, Jumali dan Maryadi
8. Bapak Eko Mahmuji selaku manager store popeyes cikokol tangerang, ibu Connie, PT Pöpindo Selera Prima, dan para crew restoran popeyes cikokol tangerang yang telah membantu penulis

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan kurangnya pengalaman penulis, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Namun penulis tetap berharap semoga ksripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Agustus 2007

(Penulis)

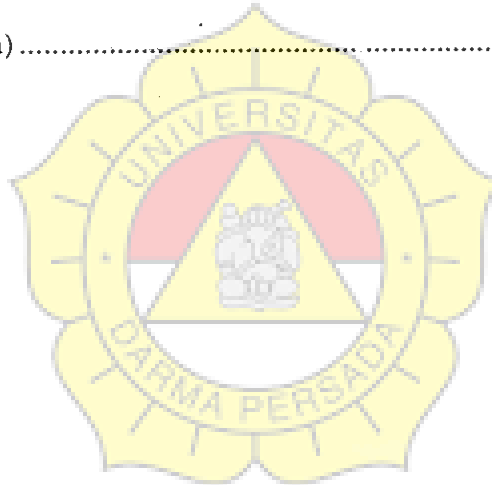
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Definisi Kinerja.....	5
B. Prilaku konsumen	9
C. Pengertian pelayanan	13
D. Jasa	14
E. Kualitas jasa.....	16
F. Strategi pemasaran jasa.....	17

	G.	Kepuasan Pelanggan	18
	H.	Proses Menuju Kepuasan Pelanggan	20
	I.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	24
	J.	Strategi Pencapaian Kepuasan	25
	K.	Kerangka Pikir	27
BAB III		METODE PENELITIAN	
	A.	Waktu dan Tempat	28
	B.	Jenis dan Sumber Data	28
	C.	Populasi dan Sampel	29
	D.	Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	31
	E.	Metode Pengolahan dan Analisis Data	31
	F.	Definisi Variabel Operasional	36
BAB IV		ANALISA DAN PEMBAHASAN	
	A.	Gambaran Umum Perusahaan	38
	B.	Pembahasan dan Analisa Hasil Penelitian	42
BAB V		KESIMPULAN DAN SARAN	
	A.	Kesimpulan	67
	B.	Saran	69
		DAFTAR PUSTAKA	71
		LAMPIRAN	
		DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa.....	18
II.2 Proses Terbentuknya Harapan Pelanggan	21
II.3 Proses Menuju Kepuasan Pelanggan.....	22
II Kerangka Pikir	27
II.1 Diagram Kartesius	35
IV Struktur organisasi Restoran Popeyes.....	40
IV.1 Diagram kartesius (olah data)	64



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Kebutuhan manusia paling dasar adalah kebutuhan fisik, seperti makan, minum, dan pakaian. Untuk makanan pemenuhnya bisa dengan dimasak sendiri di rumah atau dengan membelinya di luar rumah.

Dewasa ini makanan yang dijual di luar rumah makin berkembang, mulai dari warung, restoran, sampai *fast food* restoran, yaitu restoran yang menyajikan makanan dengan cepat atau biasa dikenal dengan "cepat saji". *Fast food* sangat digemari karena penyajiannya cepat sekali. Begitu kita memesan makanan pramuniaga akan mengambil pesanan kita dan menyajikannya. Dari pemesanan sampai dengan makanan disajikan tidak memerlukan waktu yang lama. Orang-orang yang tidak banyak waktu cenderung untuk memilih *fast food* untuk menghemat waktu.

Perkembangan *fast food* di Indonesia sendiri di dominasi oleh perusahaan asing yang menjual atau menyewakan merek dagangnya atau sistem bisnisnya untuk mengajak pengusaha bergabung dalam jaringan pemasaran *fast food*. Dampaknya membawa pengaruh yang sangat besar, dimana pengusaha merasa lebih mudah menggunakan merek dagang tertentu dari pada menciptakan merek yang sama sekali baru. Fenomena yang ada mendorong maraknya *fast food* di Indonesia.

Masyarakat juga menunjukkan respon yang positif terhadap *fast food* itu sendiri. Kita dapat menjumpai outlet-outlet mereka, baik disudut jalan maupun di mall-mall. Pertambahan jumlah *fast food* yang semakin hari semakin ketat diantara perusahaan *fast food*. Masing-masing perusahaan sangat memperhatikan kepuasan konsumen.

Mereka selalu memperbaiki kualitas produk dan meningkatkan pelayanan yang lebih kepada para konsumen. Perusahaan juga di tuntut memperbaharui pengenalan terhadap konsumen, dengan mempelajari apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, menilai kembali kebutuhan-kebutuhan saat ini dan memperkirakan kebutuhan konsumen untuk masa yang akan datang. Restoran Popeyes merupakan salah satu *fast food* yang berada di Carrefour Cikokol Tangerang.

Dalam pelaksanaan pemasarannya, restoran Popeyes memperhatikan selera konsumen yang ditawarkan. Restoran Popeyes tidak hanya menyediakan menu yang lainnya seperti seafood, dan lain-lain.

Perusahaan harus selektif dalam menganalisis selera konsumen, karena selera konsumen itu sendiri selalu berubah-ubah yang disebabkan antara lain perubahan pendapatan, pergaulan yang lebih luas, dan pengaruh budaya luar.

Perasaan Perusahaan dihadapkan dengan konsumen yang mempengaruhi motivasi, persepsi, dan image konsumen dalam menilai sampai proses pembelian suatu produk.

Konsumen di Indonesia sendiri sangat beragam, dilihat dari latar belakang yang berbeda-beda baik dari segi pendidikan, pendapatan, sosial dan budaya, hal ini

sangat berpengaruh bagi konsumen dalam menentukan kepentingan terhadap produk yang akan dibelinya, dalam hal ini produk dan layanannya. Banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kepentingan konsumen dalam menilai kinerja suatu perusahaan sehingga perlu menganalisis apakah konsumen merasakan persepsi kepentingan yang sama atau sebanding terhadap pelayanan kinerja perusahaan yang telah mereka rasakan terhadap produk dan layanan yang telah mereka pilih. Berdasarkan uraian di atas, serta melihat semakin kompetitifnya persaingan perlunya menganalisis konsumen apakah kinerja pelayanan perusahaan sebanding dengan kepentingan konsumen,

Maka penulis tertarik dalam menyusun skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPENTINGAN KONSUMEN DAN KINERJA RESTORAN POPEYES DI CARREFOUR CIKOKOL TANGERANG”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah penulis mencoba mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Perusahaan perlu meningkatkan pelayanan dan kualitas produk guna mencapai kinerja yang diinginkan konsumen.
2. Banyaknya restoran sejenis mengakibatkan persaingan semakin ketat, perusahaan berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya.

C. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan masalah-masalah yang teridentifikasi di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kepentingan konsumen mengenai pelayanan restoran Popeyes di Carrefour Cikokol Tangerang.
2. Bagaimana kinerja restoran Popeyes di Carrefour Cikokol Tangerang.

D. TUJUAN PENELITIAN

Penulis dalam meneliti masalah ini mempunyai tujuan untuk

1. Mengetahui bagaimana kepentingan konsumen mengenai pelayanan restoran Popeyes di Carrefour Cikokol Tangerang.
2. Mengetahui bagaimana kinerja restoran Popeyes di Carrefour Tangerang.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi penulis adalah untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (SI) dengan membuat karya Ilmiah sebagai salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi Strata Satu (SI) pada fakultas ekonomi jurusan manajemen pemasaran Universitas Darma Persada.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengetahui kepuasan konsumen terhadap Pelayanan restoran Popeyes.