

**Analisa Kepuasan Pelanggan Berdasarkan
Respon Kepentingan Pelanggan dan Penilaian Kinerja
Perusahaan (Studi Kasus Restoran Papa Ron's Pizza
Cikarang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu tugas akademik dan
melengkapi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar
sarjana ekonomi (S-1) Pada jurusan Manajemen

SHINTA DEWI ARIMBI

Nim : 02410020



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2007**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Shinta Dewi Arimbi
No. Induk Mahasiswa : 02410020
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : "Analisa Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Respon
Kepentingan Pelanggan dan Penilaian Kinerja
Perusahaan (Studi Kasus Papa Ron's Pizza
Cikarang)".

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui, untuk diajukan di hadapan panitia
penguji skripsi sarjana

Jakarta, Agustus 2007

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui
1. Pembimbing I

(Firsan Nova, SE. MM)

(Drs. Fauzi Baisyir, MM)

2. Pembimbing II

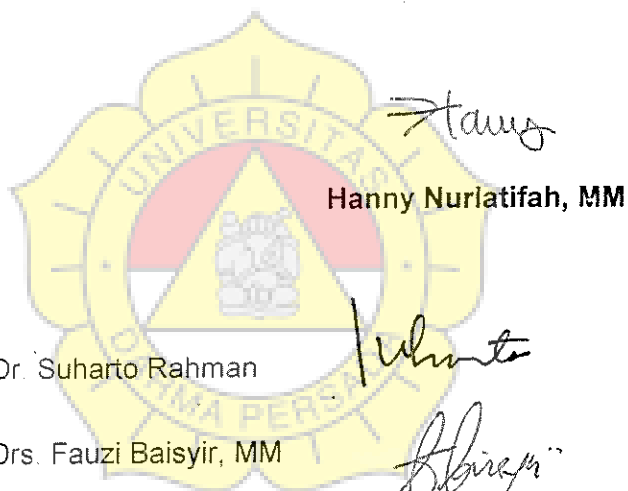
(Hanny Nurlatifah, MM)

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Shinta Dewi Arimbi
No. Induk Mahasiswa : 02410020
Program Studi : (S – 1) Ekonomi
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 20 Agustus 2007 di hadapan pembimbing dan penguji di bawah ini :

Pembimbing



Drs. Fauzi Baisyir, MM

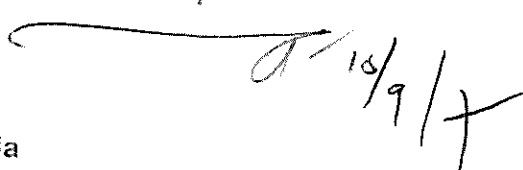


Tim Penguji
KETUA

: Dr. Suharto Rahman 

ANGGOTA

: Drs. Fauzi Baisyir, MM 

Firsan Nova, SE. MM 

Jakarta, 20 Agustus 2007
Universitas Darma Persada
Program Sarjana Ekonomi (S – 1)
Dekan Fakultas Ekonomi


Drs. Fauzi Baisyir, MM

KATA PENGANTAR

Salam dalam kasih Tuhan,

Tiada yang lebih agung dan mulia selain puji syukur kepada Tuhan atas berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Ekonomi, Fakultas Manajemen, Universitas Darma Persada. Untuk maksud tersebut, Penulis melakukan penelitian dan penulisan laporan berdasarkan data-data yang diperoleh, dengan judul : "***Analisa Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Respon Kepentingan Pelanggan dan Penilaian Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Restoran Papa Ron's Pizza Cikarang)***".

Penelitian ini dapat terselenggara juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendukung penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Bpk. Drs. Fauzi Baisyir, MM., selaku pembimbing skripsi I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
- Bpk. Firsan Nova, SE. MM., sebagai Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis.
- Ibu Hanny Nurlatifah, MM., selaku pembimbing II yang selama ini telah dengan tetap sabar memberikan masukan, bantuan, pengetahuan, kritik dan saran kepada Penulis.

- Ibu Nuning Ratriani, SE. selaku Manajer di Restoran Papa Ron's Pizza Cikarang yang telah memberikan ijin kepada Penulis untuk melakukan penelitian.
- Ibu Jenny Lawalata beserta segenap staff dan karyawan di Restoran Papa Ron's Pizza Cikarang yang telah banyak memberikan waktu, bantuan, masukan, kritik dan saran kepada Penulis.
- Saudara-saudaraku dari Fakultas Ekonomi yang selalu mendukung dan membantu Penulis selama proses membuat laporan penelitian ini : Inul, Husnay, Valen, Reza Arab, Reza Gokil, Boncu, Mazz Supri, Pa' Echo & Shanti, Anom, Mr. Zack, Gondrong, Lentya, Haris, Fabi, Pidi, Juno, Birju, Mr. Arigato-gorengikanmas, dan juga rekan-rekan lain yang telah banyak membantu.
- Saudara-saudaraku terkasih, pemuda GKI Buaran yang selalu memberikan semangat, mendoakan dan membantu penyelesaian penulisan ini : Uu, DeLon, Poohy, Ujo, Doyok, Jawir, Tolan, Tedong, Thom-Hank, Yancu, Lango, Pepen, Monique, dan yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu; Bagong *say thank you very much from the deepest heart to all of you!*
- *Hunny*-ku Erwin Kartawidjaja yang selalu mendampingi, memberikan bantuan, dukungan dan mendoakan, juga Te' Ude dan Om Dee2, yang terus memacu semangat, sehingga penulisan ini boleh selesai.
- *Last but not least*, untuk keluargaku tercinta, *Papa* Setiadi Bambang Soetopo, *Mama* Martha Yosephina Kolopita, *My Bro* Panji Rama Shakti dan *My Sista* Laksmi Puteri Maharani, yang selama ini selalu memberikan bantuan moril

juga financial serta tetap mendampingi dengan sabar, penuh kasih dan pengertian, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan

Seperti kata pepatah "*tak ada gading yang tak retak*", Penulis menyadari bahwa sebagai manusia tidak pernah lepas dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan adanya kritik atau saran demi menyempurnakan penulisan ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

S y a l o m ! Tuhan memberkati kita semua !



Jakarta, 09 Agustus 2007

Penulis

ABSTRAKSI

SHINTA DEWI ARIMBI : 02410020, Judul Penelitian : **ANALISA KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN RESPON KEPENTINGAN PELANGGAN DAN PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN (STUDI KASUS RESTORAN PAPA RON'S PIZZA CIKARANG)**, di bawah bimbingan Bpk. Drs. Fauzi Baisyir, MM dan Ibu Hanny Nurlatifah, MM.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui : tingkat kepentingan yang dirasakan pelanggan terhadap faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan untuk kriteria restoran yang baik, penilaian pelanggan mengenai kinerja pelayanan yang diberikan Restoran Papa Ron's Pizza cabang Cikarang terhadap faktor-faktor yang sama dan untuk mengetahui besarnya tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan penilaian kinerja.

Berdasarkan hasil kuesioner dari responden yang dipilih dengan metode acak sistematis dan pengolahan data dengan menggunakan metode important performance analysis serta analisa dengan menggunakan important performance matrix, maka hasil yang diperoleh adalah total rata-rata tingkat kepentingan responden terhadap sebuah restoran berdasarkan faktor-faktor dari lima dimensi kualitas jasa adalah sebesar 4,39. Total rata-rata penilaian kinerja di Restoran Papa Ron's Pizza cabang Cikarang Jawa Barat, menurut responden berdasarkan faktor-faktor dari lima dimensi kualitas jasa adalah sebesar 4,07.

Tingkat kesesuaian yang tertinggi dari perbandingan tingkat kepentingan dengan kinerja restoran terhadap dimensi kualitas jasa adalah, dimensi *tangible* yang mencapai 94,28%. Kedua adalah dimensi *assurance* dengan pencapaian tingkat kesesuaian sebesar 94,05%. Ketiga adalah dimensi *emphaty* dengan tingkat kesesuaian mencapai 93,88%. Keempat adalah dimensi *reliability* dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,49% dan terakhir dengan pencapaian tingkat kesesuaian sebesar 90,32% adalah dimensi *responsiveness*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAKSI.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Identifikasi Masalah	3
I.3 Perumusan Masalah	4
I.4 Tujuan penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
II.1 Kerangka Teoritis	7
1. Kepuasan Pelanggan	7
2. Kesenjangan Kepuasan Pelanggan	11
3. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	13
4. Pelayanan	15
II.2 Kerangka Pikir	22

BAB III	METODE PENELITIAN	
	III.1 Waktu dan Tempat Penelitian	23
	III.2 Jenis dan Sumber Data	23
	III.3 Populasi dan Sampel	24
	III.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	25
	III.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	26
	III.4 Definisi Variabel Operasional	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
	IV.1 Gambaran umum Restoran Papa Ron's Pizza.....	30
	IV.2 Profil responden.....	32
	1. Usia.....	32
	2. Jenis Kelamin.....	33
	3. Alasan Kunjungan.....	33
	4. Orang yang paling sering diajak saat berkunjung.....	34
	5. Jumlah Kunjungan.....	35
	IV.3 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Restoran.....	36
	IV.4 Penilaian Kinerja Restoran Papa Ron's Pizza Cikarang.....	46
	IV.5 Tingkat kesesuaian antara Kepentingan dan Kinerja.....	54
	IV.5 Analisa Dan pembahasan Diagram Kartesius.....	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	65

DAFTAR PUSTAKA

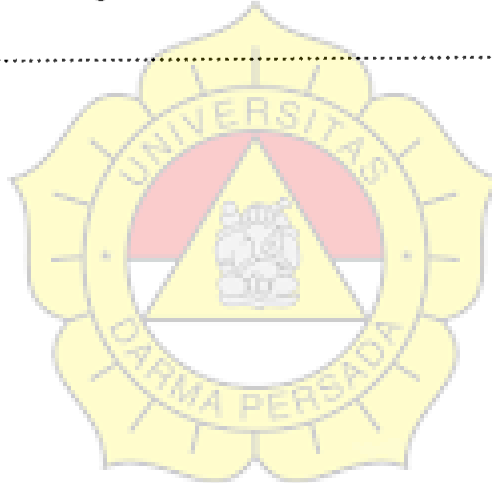
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1	Tabel rata-rata jumlah pelanggan Papa Ron's Pizza.....	24
4.1	Tabel usia responden.....	32
4.2	Tabel jenis kelamin responden.....	33
4.3	Tabel pengelompokan responden berdasar alasan berkunjung.....	33
4.4	Tabel orang yang paling sering diajak saat berkunjung.....	34
4.5	Tabel frekuensi kunjungan.....	36
4.6	Tabel tingkat kepentingan responden terhadap restoran.....	38
4.7	Tabel tingkat kepentingan terhadap dimensi <i>tangible</i>	40
4.8	Tabel tingkat kepentingan terhadap dimensi <i>reliability</i>	41
4.9	Tabel tingkat kepentingan terhadap dimensi <i>responsiveness</i>	42
4.10	Tabel tingkat kepentingan terhadap dimensi <i>assurance</i>	44
4.11	Tabel tingkat kepentingan terhadap dimensi <i>emphaty</i>	45
4.12	Tabel penilaian kinerja restoran Papa Ron's Pizza Cikarang.....	46
4.13	Tabel penilaian kinerja terhadap dimensi <i>tangible</i>	47
4.14	Tabel penilaian kinerja terhadap dimensi <i>reliability</i>	50
4.15	Tabel penilaian kinerja terhadap dimensi <i>responsiveness</i>	51
4.16	Tabel penilaian kinerja terhadap dimensi <i>assurance</i>	52
4.17	Tabel penilaian kinerja terhadap dimensi <i>emphaty</i>	53
4.18	Tabel tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja.....	55

DAFTAR GAMBAR

2.1	<i>Zone of tolerance</i>	10
2.2	Model kepuasan pelanggan.....	11
2.3	Kesenjangan yang dirasakan pelanggan.....	11
2.4	Model <i>gap service quality</i>	13
2.5	Kerangka pemikiran.....	22
3.1	Diagram kartesius.....	26
4.1	Diagram kartesius hasil perbandingan antara tingkat kepentingan dengan kinerja.....	58



BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Pada era millenium ini banyak masyarakat kota yang dituntut untuk dapat bergerak cepat. Hal ini disebabkan oleh padatnya kegiatan dan kesibukan mereka sehari-hari. Baik itu pengusaha bisnis, karyawan, mahasiswa maupun pelajar harus berpacu dengan waktu yang terbatas dalam suasana kota yang ramai serta kondisi lalu lintas yang padat agar dapat menjalankan aktifitas sehari-hari. Tidak mengherankan jika kemudian masyarakat kota cenderung lebih menyukai hal-hal yang berbau *instant* atau cepat jadi. Keadaan ini telah menciptakan peluang bisnis bagi para pengusaha untuk membuat produk-produk yang bisa membantu masyarakat agar dapat menggunakan waktunya dengan lebih efektif serta efisien dalam setiap aktifitas mereka. Salah satu peluang bisnis yang tercipta adalah di dunia produksi minuman dan makanan.

Sudah banyak bermunculan restoran dengan jenis menu yang beragam. Mulai dari industri rumah tangga yang menawarkan produk makanan dengan selera nusantara sampai ke restoran waralaba atau *franchise*, yang mayoritas menawarkan menu makanan khas dari luar negeri.

Restoran waralaba ini tidak semuanya berasal dari luar Indonesia. Ada beberapa yang murni merupakan restoran waralaba Indonesia. Perkembangan bisnis restoran waralaba tersebut dari tahun 2000 – 2003 telah mengalami peningkatan. Dari hasil kajian *AK and Partners* (konsultan

waralaba) dalam tahun 2000 – 2003 waralaba restoran asing telah tumbuh rata-rata 9,7%, sedangkan waralaba restoran dalam negeri sendiri dalam tahun yang sama mengalami pertumbuhan sebesar 17,13% (Nuryadi : 2003). Hal ini dapat dilihat dari perkembangan dua restoran waralaba yang menawarkan pizza sebagai menu utama.

Restoran waralaba yang pertama yaitu Restoran Izzi Pizza, restoran ini merupakan salah satu waralaba asing yang ada di Indonesia dan tergolong pesat perkembangannya. Izzi Pizza menyajikan produk pizza dan makanan Italia lainnya dengan bahan-bahan asli dari Italia, sehingga masyarakat pecinta hidangan Italia akan dapat menikmati pizza asli dengan topping yang lebih terasa berbumbu khas Italia di restoran ini (Rudy : 2003).

Restoran waralaba berikutnya yang juga makin berkembang adalah Restoran Papa Ron's Pizza. – Restoran ini merupakan salah satu restoran waralaba dalam negeri yang menawarkan menu pizza dengan cipta rasa unik, yaitu pizza dengan selera dan bumbu khas asia, sehingga akan terasa lebih bersahabat di lidah masyarakat Indonesia.

Papa Ron's Pizza pertama kali dilansir pada acara *Jakarta Fair* tahun 2000. Pada tahun 2005 restoran Papa Ron's Pizza telah memiliki 44 gerai yang tersebar di Indonesia. Visi yang dimiliki Papa Ron's Pizza, yaitu *menjadi restoran pizza pilihan bagi kalangan muda beserta keluarga dan juga menjadi salah satu dari tiga perusahaan pizza yang terkenal di Asia*. Selain itu Papa Ron's Pizza juga memiliki misi, yaitu *memberikan kepuasan kepada pelanggannya*.

Salah satu cabang restoran Papa Ron's Pizza terdapat di Cikarang Jawa Barat, berlokasi di Kompleks Industri Jababeka, Jl. Niaga Raya Kapitol Kav 1A – 1D. Restoran ini telah menjalankan bisnisnya selama kurang lebih 2 tahun. Dilihat dari usianya yang relatif masih muda, Papa Ron's Pizza cabang Cikarang menjadi suatu objek penelitian yang menarik untuk mengetahui pendapat pelanggannya terhadap kinerja yang ada. Apakah misi yang diemban telah terwujud dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan dari restoran tersebut? Untuk dapat menjawab pertanyaan tersebut, perlu dilakukan suatu survey kepada pelanggan restoran.

Melalui survey pelanggan ditanyakan mengenai tingkat kepentingan yang dirasakannya terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pada sebuah restoran dan juga diminta untuk menilai kinerja restoran terhadap faktor-faktor yang sama. Data yang diperoleh akan dibandingkan untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan restoran. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, Restoran Papa Ron's Pizza Cikarang dapat melihat tingkat keberhasilan yang telah dicapai dalam menjalankan misinya selama periode dua tahun ini, selain itu data tersebut juga dapat menjadi bahan evaluasi dalam setiap usaha perbaikan dan juga penetapan strategi pemasaran untuk masa mendatang.

I.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang masalah tersebut adalah :

-
1. Padatnya kegiatan masyarakat kota, menyebabkan terbukanya peluang bisnis untuk produk-produk instant atau siap jadi, khususnya di bidang makanan dan minuman.
 2. Semakin berkembangnya bisnis rumah makan waralaba, baik dari dalam maupun luar negeri.
 3. Adanya visi serta misi yang ingin dicapai oleh semua cabang Papa Ron's Pizza yang merupakan salah satu rumah makan waralaba dari dalam negeri.
 4. Papa Ron's Pizza cabang Cikarang merupakan cabang yang baru beroperasi selama 2 tahun, sehingga perlu mengetahui keberhasilannya dalam mencapai misi memberikan kepuasan kepada pelanggan.
 5. Pentingnya mengetahui tingkat kepentingan pelanggan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
 6. Pentingnya mengetahui penilaian pelanggan mengenai kinerja restoran terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan pelanggan di restoran Papa Ron's Pizza Cikarang?
 2. Bagaimana penilaian pelanggan mengenai kinerja pelayanan yang diberikan Restoran Papa Ron's Pizza cabang Cikarang?
-

-
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Restoran Papa Ron's Pizza Cikarang berdasarkan pendekatan tingkat kepentingan dan penilaian kinerja?

I.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan di Restoran Papa Ron's Pizza Cikarang.
2. Untuk mengetahui penilaian pelanggan mengenai kinerja pelayanan yang diberikan Restoran Papa Ron's Pizza cabang Cikarang.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Restoran Papa Ron's Pizza Cikarang berdasarkan pendekatan tingkat kepentingan dan penilaian kinerja.

I.5. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, maka Restoran Papa Ron's Pizza cabang Cikarang akan mengetahui besarnya tingkat kesesuaian yang diperoleh antara tingkat kepentingan dari sebuah restoran yang baik dengan penilaian kinerja restoran menurut pelanggan, terhadap faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan dan pertimbangan dalam membuat atau merancang strategi pemasaran di masa mendatang, sehingga dapat

meminimalisasi terjadinya kesenjangan antara pelanggan dengan restoran serta mengantisipasi timbulnya ketidakpuasan dari pihak pelanggan yang dapat mengakibatkan kerugian bagi pihak restoran.

