

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Makan**

Rumah Makan Metro merupakan salah satu jenis rumah makan yang menyediakan beberapa menu makanan dan aneka jus buah. Rumah makan ini didirikan oleh Bapak Kusman Hadi pada tahun 1992, pada saat itu rumah makan ini berlokasi di jalan Mahoni, tepatnya di sebelah rumah sakit Raflesia, dengan tenaga kerja hanya 1 orang, menu yang disediakan juga terbatas. Sekarang Rumah Makan Metro bertempat di jalan Flamboyan Kota Bengkulu dan telah memiliki cabang di Nusa Indah, bahkan diluar kota seperti di Rejang Lebong, Kepahiang, dan Seluma.

Dari perjalanan panjang rumah makan ini tentunya sudah banyak pengalaman yang didapat termasuk banyak masukan dan keluhan dari konsumennya. Rumah Makan Metro ini dikelola oleh Bapak Kusman Hadi dibantu oleh anak dan 9 tenaganya. Rumah makan ini buka dari pukul 07.30 hingga pukul 21.00, omset yang didapat rumah makan ini rata-rata setiap harinya adalah Rp. 6.000.000.

#### **4.2 Deskriptif Responden**

Dalam penelitian ini, responden yang akan diteliti adalah konsumen Rumah Makan Metro di Kota Bengkulu yang sudah mendapatkan pelayanan minimal sebanyak tiga kali dan dilakukan penelitian kepada 50 orang konsumen dengan cara menyebar kuesioner langsung kepada konsumen rumah makan.

#### **4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan, dan Penghasilan**

Dari 50 orang responden, usia responden menunjukkan variasi usia, frekuensi terbanyak terdapat pada usia >40 tahun yaitu sebanyak 18 orang responden atau 36%, disusul usia antara 30-39 tahun sebanyak 16 orang atau 32%, dilanjutkan dengan usia antara 20-29 tahun sebanyak 12 orang atau 24%, dan usia 15-19 tahun sebanyak 4 orang atau 8%. Sedangkan menurut jenis kelamin, laki-laki sebanyak 31 orang atau 61%, sementara sisanya berkelamin perempuan berjumlah 19 orang atau 38%.

Distribusi frekuensi pekerjaan menunjukkan sebanyak 17 orang responden atau 34% berprofesi sebagai Pegawai Negeri, Wiraswasta sebanyak 12 orang atau 24%, Pegawai Swasta sebanyak 8 orang responden atau 16%, sedangkan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 7 orang atau 14%, dan sisanya sebanyak 6 orang responden atau 12% adalah Ibu Rumah Tangga. Sedangkan dari segi pendidikan menunjukkan 28 orang responden atau 56% berpendidikan Sarjana, selebihnya yang berpendidikan SMA sebanyak 22 orang atau 44%.

Dilihat dari segi pendapatan menunjukkan 29 orang responden atau 58% berpenghasilan > Rp. 2.000.000, sebanyak 14 orang atau 28% berpenghasilan Rp.1.000.000 – Rp.1.999.999, sedangkan sisanya yang berpenghasilan Rp. 500.000 – Rp. 999.999 sebanyak 7 orang responden atau 14%.

Untuk lebih mengetahui secara lengkap distribusi frekuensi karakteristik responden, dapat dilihat Tabel 4.1 di bawah ini :

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

No.	Karakteristik Responden	Klasifikasi Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1.	Usia	☞ 15-19	4	8
		☞ 20-29	12	24
		☞ 30-39	16	32
		☞ >40	18	36
		<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
2.	Jenis Kelamin	☞ Laki-Laki	31	62
		☞ Perempuan	19	38
		<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
3.	Pekerjaan	☞ Pegawai Negeri	17	34
		☞ Pegawai Swasta	8	16
		☞ Wiraswasta	12	24
		☞ Ibu Rumah Tangga	6	12
		☞ Pelajar/Mahasiswa	7	14
		<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
4.	Pendidikan	☞ SMA	22	44
		☞ Sarjana	28	56
		<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
5.	Penghasilan	☞ Rp. 500.000 – Rp. 999.999	7	14
		☞ Rp. 1.000.000 – Rp. 1.999.999	14	28
		☞ > Rp. 2.000.000	29	58
		<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Penelitian

### 4.3 Hasil Penelitian

Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Rumah Makan Metro, maka pengukuran responden terhadap variabel penelitian ini digunakan distribusi frekuensi dan skala likert nilai rata-rata (*mean*). Skala pengukuran yang digunakan adalah :

**Tabel 4.2 Tingkat Kualitas Layanan Konsumen**

Tingkat Layanan	Persentase	Deskripsi
4,20 – 5,00	84,0% - 100%	Sangat Baik
3,40 – 4,19	68,0% - 83,9%	Baik
2,60 – 3,39	52,0% - 67,9%	Cukup Baik
1,80 – 2,59	36,0% - 51,9%	Tidak Baik
1,00 – 1,79	20,0% - 35,9%	Sangat Tidak Baik

Sumber : Sugiyono (2008)

Untuk menerangkan layanan terhadap variabel yang mempengaruhi kualitas layanan pada Rumah Makan Metro, ditinjau dari atribut-atribut kualitas jasa yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Dari pernyataan responden ini akan diperoleh nilai rata-rata tertinggi sampai dengan nilai terendah, adapun nilai dari pernyataan tersebut akan diberi nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Nilai Variabel Penelitian**

Keterangan	Nilai
STS (sangat tidak setuju)	1
TS (tidak setuju)	2
KS (Kurang setuju)	3
S (setuju)	4
SS (sangat setuju)	5

Sumber : Sugiyono (2008)

#### **4.3.1 Kualitas Layanan Terhadap Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

Pelayan Rumah Makan Metro memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan pada konsumen, sebagian besar responden

menjawab setuju, ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang menjawab setuju sebesar 58%, sangat setuju 18%, kurang setuju 12%, tidak setuju 10%, dan sisanya 2% menjawab sangat tidak setuju, jika dilihat dari nilai *mean* atau rata-rata responden, pelayan Rumah Makan Metro memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan pada konsumen mendapatkan skor rata-rata 3,80 atau pada kategori baik, secara lengkap dapat dilihat seperti Tabel 4.8 dibawah ini :

**Tabel 4.4 Kualitas Layanan Dilihat Dari Dimensi *Reliability***

Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 4	Skor Total	Sam pel	Rata- Rata	Ket
Pelayan Rumah Makan Metro memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen	1 (2%)	5 (10%)	6 (12%)	29 (58%)	9 (18%)	190	50	3,80	Baik
Rumah Makan Metro bertanggung jawab atas penanganan masalah konsumen.	2 (4%)	1 (2%)	7 (14%)	25 (50%)	15 (30%)	200	50	4,00	Baik
Pelayan Rumah Makan Metro memberikan kesan yang baik pada pelayanan pertama.	0 (0%)	2 (4%)	11 (22%)	17 (34%)	20 (40%)	205	50	4,10	Baik
Pelayan Rumah Makan Metro memberikan pelayanan waktu tunggu tidak lama	5 (10%)	7 (14%)	25 (50%)	11 (22%)	2 (4%)	148	50	2,96	Cukup Baik
Rumah Makan Metro memberikan informasi	8 (16%)	6 (12%)	4 (8%)	22 (44%)	10 (20%)	170	50	3,40	Baik
Rata-Rata								3,65	Baik

Sumber : Hasil Penelitian

Rumah Makan Metro bertanggung jawab atas penanganan masalah konsumen, sebagian besar responden menjawab setuju, hal ini terlihat dari 50% responden menjawab setuju, sangat setuju 30%, kurang setuju 14%, 4% menjawab sangat tidak setuju, dan sisanya 2% responden menjawab tidak setuju, jika dilihat dari nilai *mean* atau rata-rata responden, pada pernyataan ini mendapatkan skor rata-rata 4,00 atau dalam kategori baik. Hal ini mencerminkan bahwa Rumah Makan Metro sigap dan tanggap dalam menangani masalah konsumen.

Pelayan Rumah Makan Metro memberikan kesan yang baik saat pelayanan pertama pada konsumen, dari 50 orang responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 40% responden, setuju 34%, 22% menjawab kurang setuju, 4% tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, jika dilihat dari nilai *mean* atau rata-rata, nilai yang didapatkan pada pernyataan ini adalah 4,10 atau dalam kategori baik. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Rumah Makan metro dalam mempertahankan para konsumennya, terlebih pada konsumen baru sehingga para pelayan dituntut untuk lebih baik lagi dalam melayani para konsumennya.

Pelayan Rumah Makan Metro memberikan pelayanan waktu tunggu tidak terlalu lama bagi konsumen, tabel frekuensi menunjukkan 50% responden menyatakan kurang setuju, 22% menjawab setuju, tidak setuju 14%, sangat tidak setuju 10%, dan selebihnya menjawab sangat setuju sebanyak 4%. Lainnya halnya dari pernyataan sebelumnya, pada pernyataan ini nilai *mean* atau rata-rata respondennya menjawab cukup baik atau skor rata-ratanya yaitu 2,96.

Dari pernyataan terakhir pada dimensi kehandalan ini, yaitu Rumah Makan Metro memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen yang dilayani sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase 44%, disusul dengan sangat setuju sebesar 20%, sangat tidak setuju 16%, 12% menjawab tidak setuju, dan sisanya 8% menjawab kurang setuju. Jika dilihat dari nilai *mean* atau rata-ratanya, pernyataan ini mendapatkan skor rata-rata sebesar 3,40 atau dalam kategori baik. Hal ini mencerminkan bahwa para pelayan Rumah Makan Metro sangat memperhatikan para konsumennya dalam menanyakan informasi tentang berbagai sajian yang terdapat di Rumah Makan Metro.

#### **4.3.2 Kualitas Layanan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Responden menganggap bahwa pelayan Rumah Makan Metro melayani transaksi pembayaran dengan cepat telah baik, ini terlihat dari 48% responden menjawab setuju, 24% menjawab kurang setuju, 12% menjawab sangat setuju, 10% menjawab tidak setuju, dan sisanya menjawab sangat tidak setuju sebesar 6%. Jika dilihat dari nilai *mean* atau rata-rata, pernyataan ini mendapatkan skor rata-rata 3,50 atau pada kategori baik, seperti terlihat pada Tabel 4.9 dibawah ini :

**Tabel 4.5 Kualitas Layanan Dilihat Dari Dimensi *Responsiveness***

Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	Skor total	Sam pel	Rata- Rata	Ket
Pelayan Rumah Makan Metro melayani transaksi pembayaran dengan cepat	3 (6%)	5 (10%)	12 (24%)	24 (48%)	6 (12%)	175	50	3,50	Baik
Pelayan Rumah Makan Metro membantu konsumen	4 (8%)	9 (18%)	16 (32%)	11 (22%)	10 (20%)	164	50	3,28	Cukup Baik
Pelayan Rumah Makan Metro siap dan tanggap	3 (6%)	2 (4%)	9 (18%)	27 (54%)	9 (18%)	187	50	3,74	Baik
Rata-Rata								3,51	Baik

Sumber : Hasil Penelitian

Pelayan Rumah Makan Metro membantu konsumen yang membutuhkan pertolongan saat berada di rumah makan, sebanyak 32% responden menjawab kurang setuju, dilanjutkan dengan setuju sebesar 22%, sangat setuju 20%, 18% menjawab tidak setuju, dan selebihnya menjawab sangat tidak setuju sebesar 8%. Namun jika dilihat dari nilai *mean* atau rata-ratanya, pernyataan ini mendapatkan skor sebesar 3,28 atau dalam kategori cukup baik. Hal ini disebabkan karena pada saat konsumen hendak meminta pertolongan, para pelayan sibuk melayani konsumen yang lainnya, sehingga konsumen menunggu untuk mendapatkan pertolongan.

Responden menganggap bahwa pernyataan pelayan Rumah Makan Metro siap dan tanggap terhadap permintaan konsumen telah baik, hal ini terlihat dari 54% orang responden menjawab setuju, dilanjutkan masing-masing 18% menjawab kurang setuju dan sangat setuju, 6% menjawab sangat tidak setuju, dan

sisanya menjawab tidak setuju sebesar 4%. Nilai *mean* yang didapatkanpun dalam kategori baik dengan skor rata-rata 3,74.

#### 4.3.3 Kualitas Layanan Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan Rumah Makan Metro memberikan jaminan berupa pengetahuan dan kemampuan karyawan yang baik kepada konsumen, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase yaitu 46%, disusul dengan kurang setuju dengan 18%, dilanjutkan masing-masing 16% menjawab sangat setuju dan tidak setuju, dan sisanya 4% responden menjawab sangat tidak setuju. Jika dilihat dari nilai *mean* atau rata-ratanya, pernyataan ini mendapatkan skor rata-rata 3,54 atau dalam kategori baik, secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.10 dibawah ini :

**Tabel 4.6 Kualitas Layanan Dilihat Dari Dimensi *Assurance***

Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	Skor total	Sam pel	Rata- Rata	Ket
Pelayanan Rumah Makan Metro memberikan jaminan berupa pengetahuan dan kemampuan karyawan yang baik	2 (4%)	8 (16%)	9 (18%)	23 (46%)	8 (16%)	177	50	3,54	Baik
Pelayan Rumah Makan Metro memberikan rasa aman	0 (0%)	1 (2%)	7 (14%)	28 (56%)	14 (28%)	205	50	4,10	Baik
Pelayan Rumah Makan Metro bersikap sopan terhadap konsumen.	2 (4%)	3 (6%)	12 (24%)	25 (50%)	8 (16%)	184	50	3,68	Baik
Pelayan Rumah Makan Metro mempunyai keterampilan yang baik	5 (10%)	5 (10%)	13 (26%)	17 (34%)	10 (20%)	172	50	3,44	Baik
Rata-Rata								3,69	Baik

Sumber : Hasil Penelitian

Pelayan Rumah Makan Metro memberikan rasa aman pada konsumen saat berada di rumah makan, sebagian besar responden menjawab setuju, hal ini terlihat dari 56% responden menjawab setuju, 28% sangat setuju, 14% kurang setuju, tidak setuju sebesar 2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Sama halnya dengan skor rata-ratanya, dimana skor rata-ratanya termasuk dalam kategori baik yaitu sebesar 4,10.

Dari pernyataan pelayan Rumah Makan Metro bersikap sopan terhadap konsumen, nilai rata-rata yang didapatkan sebesar 3,68 atau pada kategori baik. Sedangkan tabel frekuensi menunjukkan responden yang menjawab kurang setuju sebesar 24%, setuju 50%, sangat setuju 16%, tidak setuju 6%, dan sisanya sebesar 4% menjawab sangat tidak setuju.

Pernyataan terakhir tentang pelayan Rumah Makan Metro mempunyai keterampilan yang baik dalam menjawab pertanyaan konsumen, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase 34%, disusul dengan 26% responden menjawab kurang setuju, 10% menjawab sangat setuju, dan masing-masing 10% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

#### **4.3.4 Kualitas Layanan Terhadap Dimensi Perhatian (*Emphaty*)**

Dari pernyataan pelayan Rumah Makan Metro memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 36%, disusul dengan kurang setuju dengan 34%, 18% menjawab tidak setuju, 10% responden menjawab sangat tidak setuju, dan hanya 2% responden menjawab sangat setuju, jika dilihat dari nilai *mean* atau skor rata-ratanya, maka nilai yang didapat untuk pernyataan ini yaitu sebesar 3,02 atau

dalam kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan pada saat konsumen hendak meminta pertolongan, sering kali para pelayan tidak berada pada tempatnya. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.11 dibawah ini :

**Tabel 4.7 Kualitas Layanan Dilihat Dari Dimensi *Emphaty***

Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	Skor total	Sam pel	Rata- Rata	Ket
Pelayan Rumah Makan Metro memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.	5 (10%)	9 (18%)	17 (34%)	18 (36%)	1 (2%)	151	50	3,02	Cukup Baik
Pelayan Rumah Makan Metro memahami keinginan dari para konsumennya.	5 (10%)	7 (14%)	17 (34%)	19 (38%)	2 (4%)	156	50	3,12	Cukup Baik
Rata-Rata								3,07	Cukup Baik

Sumber : Hasil Penelitian

Pelayan Rumah Makan Metro memahami keinginan dari para konsumennya, sebagian besar dari responden menjawab setuju dengan persentase 38%, dilanjutkan dengan kurang setuju dengan 34%, tidak setuju 14%, sangat tidak setuju 10%, dan sisanya 4% responden menjawab sangat setuju. Bila dilihat dari skor rata-ratanya, pernyataan ini mendapatkan nilai 3,12 atau pada kategori cukup baik.

#### **4.3.5 Kualitas Layanan Terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dari tabel 4.12 dibawah ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju dengan Rumah Makan Metro memiliki lokasi yang strategis, ini terlihat dari 54% responden menjawab setuju, seterusnya 24% menjawab sangat setuju, 20% responden kurang setuju, 2% tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jika dilihat dari nilai *mean* atau rata-rata, skor rata-

rata yang didapat adalah 4,00 atau pada kategori baik. Lokasi merupakan faktor geografis yang cukup diperhitungkan dalam pasar persaingan jasa rumah makan, hal ini terlihat dari sebagian besar lokasi rumah makan di Kota Bengkulu terletak di pusat kota, dilewati jalur transportasi umum dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk lebih jelasnya lihat Tabel 4.12 dibawah ini :

**Tabel 4.8 Kualitas Layanan Dilihat Dari Dimensi *Tangible***

Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5	Skor total	Sam pel	Rata- Rata	Ket
Rumah Makan Metro memiliki lokasi yang strategis.	0 (0%)	1 (2%)	10 (20%)	27 (54%)	12 (24%)	200	50	4,00	Baik
Rumah Makan Metro menjaga kebersihan dan cita rasa	0 (0%)	1 (2%)	10 (20%)	28 (56%)	11 (22%)	199	50	3,98	Baik
Rumah Makan Metro memiliki halaman parkir yang memadai.	4 (8%)	6 (12%)	17 (34%)	15 (30%)	8 (16%)	167	50	3,34	Cukup Baik
Rata-Rata								3,77	Baik

Sumber : Hasil Penelitian

Dari pernyataan Rumah Makan Metro menjaga kebersihan dan cita rasa yang disajikan dengan peralatan saji yang modern, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase 56%, responden yang menjawab sangat setuju persentasenya sebesar 22%, kurang setuju sebesar 20%, yang menjawab tidak setuju sebesar 2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Bila dilihat dari nilai rata-ratanya, pernyataan ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,98 atau pada kategori baik

Selanjutnya pada pernyataan yang terakhir yaitu Rumah Makan Metro memiliki halaman parkir yang memadai, sebagian besar responden menjawab kurang setuju dengan persentase sebesar 34%, selanjutnya yang menjawab setuju sebanyak 30%, sangat setuju 16%, 12% untuk yang menjawab tidak setuju, dan sisanya 8% yang menjawab sangat tidak setuju. Nilai *mean* yang didapat untuk

pernyataan ini adalah 3,34 atau pada kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan halaman parkir yang dimiliki Rumah Makan Metro terlalu sempit jika pengunjung sedang ramai, akibatnya kendaraan para konsumen sering kali terlihat berada diluar kawasan Rumah Makan Metro atau di pinggir jalan raya.

#### **4.4 Pembahasan**

Menurut Parasurahman (2005) salah satu cara untuk meningkatkan kualitas jasa yaitu mampu untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Artinya dalam variabel kehandalan ini perlu diperhatikan lagi agar konsumen yang memesan makanan tidak menunggu terlalu lama dan pada akhirnya kualitas layanan pada dimensi kehandalan menjadi lebih baik lagi.

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu, penelitian yang sekarang pada dimensi kehandalan juga termasuk pada kategori baik, namun pada salah satu indikatornya masih mendapatkan nilai cukup baik yaitu pada indikator “Pelayan Rumah Makan Metro memberikan pelayanan waktu tunggu tidak terlalu lama bagi konsumen”. Pada penelitian yang saya lakukan, konsumen banyak mengeluh karena terlalu lama menunggu pesanan makanan ataupun minuman, pelayan dirumah makan ini hanya 2 orang yang bertugas mengantar minuman atau makanan, pada saat pengunjung rumah makan ramai pelayan menjadi sibuk melayani pengunjung yang lain, akibatnya pengunjung yang memesan makanan atau minuman menunggu terlalu lama.

Selanjutnya pada dimensi daya tanggap, Parasurahman (2005) mengungkapkan cara untuk meningkatkan kualitas jasa pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu dengan cara membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen, seperti tidak membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Oleh karena itu pada *item* ini diperlukan perhatian khusus agar bisa mendapatkan kesan yang baik dan menyenangkan dari konsumen.

Sama halnya dengan penelitian terdahulu, penelitian yang sekarang pada dimensi daya tanggap juga termasuk pada kategori baik, namun pada salah satu indikatornya masih mendapatkan nilai cukup baik yaitu pada indikator “Pelayan rumah makan metro membantu konsumen yang membutuhkan pertolongan saat berada di rumah makan”. Pada penelitian yang saya lakukan, konsumen menunggu lama pada saat hendak meminta pertolongan, seperti pada saat konsumen hendak menambah minuman ataupun hendak meminta tissue, kejadian seperti ini sering kali terjadi, seharusnya pelayan harus tanggap dalam melayani para konsumen

Lain halnya dengan dimensi jaminan, dibandingkan dengan penelitian terdahulu, penelitian yang sekarang pada dimensi ini juga termasuk pada kategori baik, berarti pihak rumah makan telah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, terutama pada dimensi jaminan ini. Menurut Parasurahman (2005) untuk meningkatkan dimensi jaminan (*assurance*) yaitu dengan cara meningkatkan kualitas yang meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan,

sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko, oleh karena itu sikap sopan harus ditingkatkan lagi.

Pada penelitian dimensi *emphaty*, berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian yang sekarang pada dimensi ini pada kategori cukup baik, semua indikator pada dimensi ini mendapatkan nilai cukup baik, dari penglihatan saya dilapangan konsumen sering bingung apabila hendak ke toilet, karena pelayan yang sibuk, kurang memberikan perhatian kepada konsumen dan tidak tahu keinginan konsumen, sebaiknya para pelayan harus lebih memberikan perhatian kepada konsumen apabila hendak meminta atau menanyakan sesuatu. Menurut Parasurahman (2005) untuk meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *emphaty*, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi. Oleh sebab itu, kualitas layanan pada dimensi ini perlu untuk diperbaiki lagi.

Pada dimensi yang terakhir, dimensi ini sama halnya dengan penelitian yang terdahulu dimana dimensi ini juga termasuk pada kategori baik, namun pada salah satu indikatornya masih mendapatkan nilai cukup baik yaitu pada indikator “Rumah Makan Metro memiliki halaman parkir yang memadai”, masalah parkir harus sangat diperhatikan karena pada saat pelanggan ramai sering kali kendaraan yang parkir di halaman rumah makan memarkirkan kendaraannya dengan sembarangan, sehingga akan membuat susah kendaraan lain yang hendak parkir,

akibatnya banyak ditemukan kendaraan yang parkir dipinggir jalan raya, seharusnya Rumah Makan Metro memiliki petugas parkir yang mengatur kendaraan sehingga tidak terjadi hal yang demikian. Menurut Parasurahman (2005) untuk meningkatkan kualitas layanan jasa dalam dimensi bukti *fisik (tangible)*, yaitu dengan tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana yang baik. Dalam hal ini halaman parkir juga harus di perhatikan agar konsumen yang membawa kendaraan akan merasa aman.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dimensi kualitas jasa pelayanan rumah makan Metro, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian saya, kualitas layanan pada rumah makan Metro dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*), jawaban rata-rata responden yaitu 3,65 (73,0 %) berada pada kategori baik.
2. Kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) rata-rata skor adalah 3,51 (70,2%) termasuk dalam kategori baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi jaminan (*assurance*), skor rata-ratanya adalah 3,69 (73,8%) termasuk dalam kategori baik, karena berada pada *range* 3,40 – 4,19.
4. Lain halnya pada dimensi perhatian (*emphaty*), dari penelitian yang dilakukan bahwasanya dimensi perhatian (*emphaty*) termasuk dalam kategori cukup baik atau skor rata-ratanya 3,07 (61,4%).
5. Dari hasil olah data yang dilakukan, kualitas pelayanan pada rumah makan Metro ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*) sudah termasuk dalam kategori baik atau skor rata-ratanya 3,77 (75,4%).

Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada rumah makan Metro dilihat dari dimensi kualitas jasa, bahwa jawaban responden terhadap pernyataan yang telah diajukan mendapatkan skor rata-rata total 3,54 (70,8%) termasuk dalam kategori baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran yang dapat diberikan sebagai masukan dalam upaya perbaikan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada konsumen adalah :

1. Sebaiknya antara pelayan yang melayani transaksi pembayaran dan pelayan yang memesan makanan tidak pada satu tempat, hal ini sering kali terjadi yang menyebabkan pelanggan menunggu lama.
2. Seharusnya petugas parkir harus ada atau halaman parkir diperluas karena dari hasil tinjauan saya dilapangan masih banyak kendaraan yang parkir tidak rapi dan banyak juga kendaraan yang parkir dipinggir jalan.
3. Dari hasil penelitian saya, sering kali ditemukan pelayan yang salah dalam mengantar makanan, hal ini perlu diperhatikan lagi karena salah satu cara untuk meningkatkan kualitas jasa yaitu memberikan pelayanan dengan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Alwi. Hasan. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Balai Pustaka. Jakarta
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Sari kuliah. Satu nusa. Bandung.
- Desmita. 2009. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Kotler. P. & Keller. K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Kotler. Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jilid 1&2*. PT. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler. Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler. Phillip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 2 edisi ke 8*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lovelock. C. and L.K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi. Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Salemba Empat. Jakarta*.
- Mursid. M. N. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nasution. M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Prawirosentono. Suryadi. 2007. *Operation Management*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Shale. Abdul Rahman. 2009. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Kencana. Jakarta.
- Sobur. Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Pustaka Setia. Bandung.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suharyadi, & Purwanto. 2009. In *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Salemba Empat. Jakarta.
- Tjiptono. F. 2007. *Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Cetakan Kedua*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Walgito. Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Yasid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Zeithaml. Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Mc Graw-Hill Companies. Singapore.

ONLINE :

- Alimul. Aziz. 2003. Pengertian Populasi. <http://wikimedia.blogspot.com/2010/01/pengertian-opulasi-dansampel.html>. Posted by Revolusi Pendidikan On 14:57. Access 11032013.
- <http://taufikusanto.blogspot.com/2012/06/statistika-distribusi-frekuensi-dan.html>.
- Maman. 2002. Metode Penelitian. <http://www.damandiri.or.id/file/didik-wahounairbab4.pdf>. access 16032013.
- Parasurahman. 2005. Dimensi Kualitas Jasa. <http://asep-m-ramdan.blogspot.com/2008/10/hubungan-kualitas-jasa-dan-kepuasan.html> Access 11032013.
- Rangkuti. 2004. Pengertian Kepuasan. <http://tatugasakhir.blogspot.com/2007/10/konsep-kepuasan-konsumen.html>. access 10032013.
- Suarthana. 2006. Pengertian Restaurant. <http://anggaotcoatz76.blogspot.com/2011/11/pengertian-restaurant-menurut-Suarthana.html>. diposkan oleh Angga otcoatz at 20:47. Access 11032013.
- Tjiptono. 2005. Pengertian Kualitas. [http://www.untukku.com/artikel\\_untukku/pengertian-kualitas-untukku.html](http://www.untukku.com/artikel_untukku/pengertian-kualitas-untukku.html). Access 15032013.
- Yamit. 2004. Pengertian Kualitas. <http://smileboys.blogspot.com/2008/07/pengertian-kualitas.html>. posted by Arianto, at 21:10. Access 10032013.

# *LAMPIRAN*

## LEMBAR KUESIONER

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Metro**  
**Nama : Sandika Saputra**  
**NPM : C1B110070**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu**

Kepada Yth

Bpk/Ibu, Sdr/i

Di tempat

Saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Metro**”. Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :	
Usia :	
Jenis Kelamin :	Laki-laki / Perempuan
Pendidikan :	a. SMA b. Sarjana
Pekerjaan :	a. Pegawai Negeri b. Pegawai Swasta c. Wiraswasta d. Ibu Rumah Tangga e. Pelajar/Mahasiswa
Penghasilan/uang saku per bulan :	a. Rp. 500.000 – Rp. 999.999 b. Rp. 1.000.000 – Rp. 1.999.999 c. > Rp. 2.000.000

## II. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pengisian berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan :

STS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

KS : Kurang Setuju

No.	Pernyataan <i>Kehandalan (Reliability)</i>	STS	TS	KS	S	SS
1.	Pelayan rumah makan Metro memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan pada konsumen.					
2.	Rumah makan Metro bertanggung jawab atas penanganan masalah konsumen.					
3.	Pelayan rumah makan Metro memberikan kesan yang baik saat pelayanan pertama pada konsumen.					
4.	Pelayan rumah makan Metro memberikan pelayanan waktu tunggu tidak terlalu lama bagi konsumen.					
5.	Rumah Makan Metro memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen yang dilayani.					

No.	Pernyataan <i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>	STS	TS	KS	S	SS
1.	Pelayan rumah makan Metro melayani transaksi pembayaran dengan cepat.					
2.	Pelayan rumah makan Metro membantu konsumen yang membutuhkan pertolongan saat berada di rumah makan.					
3.	Pelayan rumah makan Metro siap dan tanggap terhadap permintaan konsumen.					

No.	Pernyataan Jaminan ( <i>Assurance</i> )	STS	TS	KS	S	SS
1.	Pelayanan rumah makan Metro memberikan jaminan berupa pengetahuan dan kemampuan karyawan yang baik kepada konsumen.					
2.	Pelayan rumah makan Metro memberikan rasa aman pada konsumen saat berada di rumah makan.					
3.	Pelayan rumah makan Metro bersikap sopan terhadap konsumen.					
4..	Pelayan rumah makan Metro mempunyai keterampilan yang baik dalam menjawab pertanyaan konsumen.					

No.	Pernyataan Perhatian ( <i>Emphaty</i> )	STS	TS	KS	S	SS
1.	Pelayan rumah makan Metro memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.					
2.	Pelayan rumah makan Metro memahami keinginan dari para konsumennya.					

No.	Pernyataan Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	STS	TS	KS	S	SS
1.	Rumah makan Metro memiliki lokasi yang strategis.					
2.	Rumah makan Metro menjaga kebersihan dan cita rasa yang disajikan dengan peralatan saji yang modern.					
3.	Rumah makan Metro memiliki halaman parkir yang memadai.					

**Tabel 1 Data Variabel Keandalan (*Reliability*)**

Responden	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5
1	3	4	5	3	4
2	4	5	5	3	5
3	2	4	4	1	2
4	4	4	5	4	4
5	3	3	3	3	3
6	1	5	5	2	1
7	4	4	5	3	2
8	5	2	4	4	4
9	5	4	2	3	4
10	5	4	5	4	5
11	4	1	4	1	3
12	2	3	3	3	1
13	3	4	4	3	2
14	2	4	5	2	4
15	4	1	3	3	1
16	4	4	2	4	5
17	4	5	5	3	2
18	2	4	4	2	4
19	4	4	5	5	4
20	4	3	3	3	4
21	2	4	4	3	1
22	3	5	4	4	4
23	5	5	5	5	4
24	4	4	5	1	4
25	3	3	4	2	2
26	4	4	4	3	1
27	4	3	4	3	5
28	5	4	3	3	4
29	4	4	5	4	3
30	4	4	3	2	4
31	5	5	4	3	4
32	2	5	3	3	5
33	3	4	5	4	1
34	4	3	5	1	4
35	4	4	4	3	5
36	5	4	5	4	4
37	4	5	3	3	4
38	4	4	4	2	5
39	4	4	5	3	1
40	4	3	4	4	4
41	5	5	3	3	5
42	4	4	5	1	4
43	5	5	5	3	5
44	4	5	3	4	4
45	4	5	4	3	2
46	4	4	4	3	1
47	4	5	5	2	5
48	4	5	3	3	4
49	4	4	5	4	4
50	4	5	3	3	4

**Tabel 2 Data Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

<b>Responden</b>	<b>Pernyataan 1</b>	<b>Pernyataan 2</b>	<b>Pernyataan 3</b>
1	4	4	4
2	3	3	5
3	4	2	3
4	5	3	4
5	3	4	3
6	1	5	1
7	5	3	5
8	4	2	4
9	3	4	4
10	4	5	4
11	5	3	3
12	1	1	1
13	4	4	4
14	3	3	5
15	4	5	3
16	4	4	4
17	4	2	4
18	5	1	1
19	3	3	4
20	4	4	4
21	2	5	5
22	5	2	4
23	4	3	4
24	3	4	3
25	2	2	2
26	4	3	4
27	3	5	5
28	1	4	4
29	4	2	4
30	2	3	3
31	4	3	4
32	3	3	4
33	5	5	4
34	4	4	3
35	3	2	5
36	4	3	4
37	4	1	3
38	2	5	4
39	4	4	5
40	3	3	4
41	4	2	4
42	4	5	5
43	4	1	4
44	3	4	4
45	4	3	2
46	2	5	4
47	4	2	5
48	4	3	4
49	3	5	3
50	4	3	4

**Tabel 3 Data Variabel Jaminan (*Assurance*)**

<b>Responden</b>	<b>Pernyataan 1</b>	<b>Pernyataan 2</b>	<b>Pernyataan 3</b>	<b>Pernyataan 4</b>
1	4	4	3	5
2	3	5	4	1
3	4	4	2	3
4	5	3	5	5
5	3	3	4	2
6	4	4	4	3
7	2	5	4	4
8	5	5	3	3
9	4	2	2	4
10	3	4	4	3
11	1	4	5	5
12	4	4	4	4
13	2	3	4	4
14	4	5	4	3
15	5	5	3	2
16	2	4	3	4
17	4	4	5	5
18	3	4	4	4
19	2	4	2	3
20	4	5	4	3
21	5	4	1	4
22	3	3	4	4
23	4	4	4	5
24	2	4	5	4
25	4	5	4	1
26	5	4	3	2
27	4	4	4	3
28	4	5	3	4
29	4	4	4	5
30	3	5	4	1
31	5	4	5	1
32	2	4	4	4
33	4	3	4	3
34	4	4	3	5
35	4	5	4	4
36	3	4	5	3
37	4	4	4	2
38	5	4	4	1
39	4	5	4	3
40	4	4	3	4
41	2	4	4	4
42	4	5	4	4
43	5	4	3	3
44	3	5	5	5
45	4	4	4	5
46	1	3	3	2
47	4	4	3	4
48	2	3	1	3
49	4	4	3	5
50	3	5	5	4

**Tabel 4 Data Variabel Perhatian (*Emphaty*)**

<b>Responden</b>	<b>Pernyataan 1</b>	<b>Pernyataan 2</b>
1	4	3
2	3	2
3	2	4
4	4	3
5	2	4
6	4	4
7	4	4
8	1	1
9	3	3
10	2	4
11	4	2
12	1	1
13	2	4
14	4	4
15	4	3
16	4	4
17	3	5
18	2	2
19	4	3
20	3	4
21	4	2
22	2	3
23	4	4
24	4	3
25	3	3
26	1	4
27	4	2
28	3	3
29	4	4
30	3	3
31	4	2
32	3	3
33	2	4
34	4	4
35	3	4
36	3	3
37	4	1
38	2	4
39	4	3
40	3	1
41	2	3
42	3	2
43	3	4
44	3	1
45	1	3
46	5	5
47	3	4
48	1	3
49	3	3
50	3	4

**Tabel 5 Data Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)**

Responden	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3
1	4	4	3
2	5	5	4
3	4	3	3
4	3	4	5
5	3	5	3
6	4	2	4
7	4	4	3
8	5	4	3
9	4	4	3
10	4	5	5
11	3	3	4
12	3	4	3
13	4	4	3
14	4	3	3
15	4	5	4
16	5	4	1
17	4	4	3
18	5	3	3
19	4	4	4
20	4	5	5
21	5	4	3
22	3	4	3
23	4	4	4
24	4	5	5
25	4	4	3
26	2	4	3
27	5	3	4
28	3	4	3
29	4	4	5
30	4	5	4
31	4	4	3
32	5	3	5
33	5	4	4
34	3	4	2
35	4	4	5
36	5	5	4
37	4	4	1
38	4	4	2
39	3	4	4
40	4	5	5
41	5	4	1
42	4	4	2
43	4	3	4
44	4	4	4
45	3	5	2
46	5	3	1
47	4	3	2
48	3	4	2
49	4	3	6
50	5	5	4

## RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA

- ☞ Nama : SANDIKA SAPUTRA
- ☞ Tempat/Tgl.Lahir : Bengkulu, 22 April 1991
- ☞ Nama orang tua
  - Ayah : Syamsu Rizal
  - Ibu : Nuraziza
- ☞ Alamat : Jl. Cimanuk 1B No. 16 RT.04 RW.02  
Padang Harapan Kota Bengkulu

### B. JENJANG PENDIDIKAN

- ☞ Tamat TK Pembina Kota Bengkulu, Tahun 1997
- ☞ Tamat SD Negeri 5 Kota Bengkulu, Tahun 2003
- ☞ Tamat SMP Negeri 18 Kota Bengkulu, Tahun 2006
- ☞ Tamat SMA Muhammadiyah 4 Kota Bengkulu, Tahun 2009
- ☞ Diterima di Universitas Bengkulu, Tahun 2010

### C. KEGIATAN YANG PERNAH DI IKUTI

- ☞ Peserta pada kegiatan Masa Perkenalan Mahasiswa Baru 2010 Fakultas  
Ekonomi Universitas Bengkulu
- ☞ Peserta Lomba Disnatis Unib 2010, 2011, 2012
- ☞ KUKERTA Periode ke 70 Tahun 2013 Kelurahan Padang Serai  
Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu