

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA WAROENG STEAK & SHAKE (Studi Kasus di Warung Steak and Shake Jalan Kartini Nomor 16, Batu) *by Faiz .*

---

**Submission date:** 11-Mar-2020 11:27AM (UTC+0800)

**Submission ID:** 1273412048

**File name:** turnitin\_pak\_faiz.docx (21.73K)

**Word count:** 1628

**Character count:** 10118

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA WAROENG STEAK & SHAKE

(Studi Kasus di Warung Steak and Shake Jalan Kartini Nomor 16, Batu)

## PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor yang sangat dominan dalam menghadapi persaingan usaha. Hal ini dikarenakan ekspektasi masyarakat sebagai konsumen selalu dinamis dari waktu ke waktu. Waroeng Steak & Shake dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan bagi konsumennya. Pelayanan penjualan pada Waroeng Steak & Shake kurang memuaskan, yaitu karena konsumen terkadang tidak dapat langsung menempati tempat yang mereka inginkan, karena tempatnya masih kotor atau belum dibersihkan. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun cara mengukur kepuasan konsumen dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal ini tampak saat menu makan yang habis tidak langsung ditulis pada papan yang tersedia, sehingga konsumen harus memesan makanan kembali dan waktu untuk menunggu jadi bertambah, 4) Jaminan, meliputi keamanan transaksi dan reputasi rumah makan beserta karyawannya. Hal ini terlihat dari banyaknya konsumen atau pelanggan beserta testimoni mereka tentang Waroeng Steak & Shake di sosial media atau media massa, 5) Empati, pada atribut empati meliputi kepekaan terhadap keadaan konsumen. Hal ini dapat diamati pada saat konsumen membutuhkan bantuan seorang pelayan, pelayan terlihat kurang peka menanggapi. Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jalan Kartini Nomor 16, Ngaglik, Batu.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel atau disebut juga responden dilakukan dengan menggunakan metode non probability sampling, jenisnya adalah Accidental sampling. Konsumen yang menjadi sampel minimal berusia 18 tahun dan pada kasus ini peneliti mengambil 100 orang sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi penyebaran angket dan sumber lain berupa dokumentasi. Sedangkan dalam menganalisis datanya menggunakan analisis tingkat kepuasan dan diagram kartesius. Diagram kartesius digunakan untuk menguji apakah atribut pelayanan sudah memuaskan pelanggan atau belum. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung total skor untuk setiap atribut yang diperoleh, kemudian pasang kode skor tersebut yang digunakan sebagai dasar menggambar suatu grafik dua dimensi dimana sumbu horizontal adalah pelaksanaan/kinerja (*actual performance*) dan sumbu vertikal adalah harapan (*ideal performance*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden atau sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan responden yang ditemui di Waroeng Steak & Shake di Jalan Kartini 16 Batu, Malang. Hasil dari penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin,

usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan bulanan. Pada paparan dibawah ini akan dijelaskan mengenai karakteristik responden yang ditemui di Waroeng Steak&Shake.

Responden terbanyak yang datang ke Waroeng Steak & Shake adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 54% dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebesar 46%.

## Penilaian Tingkat Kepuasan Konsumen

### Tingkat Kepuasan Konsumen pada Atribut Bukti Langsung

	Kategori	Harapan			Total
		T	S	R	
Kinerja	Tinggi	72	17	0	89
	Sedang	3	2	0	5
	Rendah	5	1	0	6
Total		80	20	0	100

Kualitas pelayanan di Waroeng Steak & Shake masuk dalam kategori tinggi dengan harapan yang tinggi, namun belum sepenuhnya puas sebab masih ada responden yang menilai kinerja pelayanan dalam kategori rendah.

### Tingkat Kepuasan Konsumen pada Atribut Keandalan

	Kategori	Harapan			Total
		T	S	R	
Kinerja	Tinggi	72	17	0	89
	Sedang	3	2	0	5
	Rendah	5	1	0	6
Total		80	20	0	100

Kualitas pelayanan di Waroeng Steak & Shake masuk dalam kategori tinggi dengan harapan yang tinggi, namun pihak manajemen perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengesampingkan peningkatan mutu pelayanan.

### Kepuasan Konsumen pada Atribut Daya Tanggap

	Kategori	Harapan			Total
		T	S	R	
Kinerja	Tinggi	21	10	0	31
	Sedang	32	31	0	63
	Rendah	3	3	0	6
Total		56	44	0	100

Kualitas pelayanan di Waroeng Steak & Shake masuk dalam kategori tinggi akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori sedang. Ada sebanyak 32 responden yang menyatakan harapan tinggi namun kualitas sedang, sedangkan 21 responden lainnya menyatakan harapan tinggi dan kualitas yang diberikan pun telah tinggi. Untuk responden yang menyatakan harapan sedang dengan kualitas sedang ada sebanyak 31 orang. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan pada atribut daya tanggap masih tergolong sedang/cukup.

### **Tingkat Kepuasan Konsumen pada Atribut Jaminan**

	Kategori	Harapan			Total
		T	S	R	
Kinerja	Tinggi	78	12	0	90
	Sedang	4	3	0	7
	Rendah	3	0	0	3
Total		85	15	0	100

Pada tabel diatas terlihat bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada atribut jaminan dan kualitas pelayanan memiliki nilai tertinggi. Hal ini berarti WS telah memberikan pelayanan yang terbaik.

### **Tingkat Kepuasan Konsumen pada Atribut Empati**

	Kategori	Harapan			Total
		T	S	R	
Kinerja	Tinggi	80	16	0	96
	Sedang	3	0	0	3
	Rendah	1	0	0	1
Total		84	16	0	100

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa harapan tertinggi konsumen terhadap atribut empati menempati kategori tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen masuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil tersebut kesimpulan yang didapatkan yaitu tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan ditinjau dari semua aspek termasuk kedalam tingkat kepuasan yang puas. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan sebesar 80% yang masuk dalam kategori puas. Jadi secara keseluruhan konsumen telah merasa puas sehingga mempercayakan makan dan minum di Waroeng Steak & Shake khususnya di Jalan Kartini 16 Batu, Malang.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

1  
Icon Kota Wisata Batu sebagai kota budaya dan wisata menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengusaha untuk membuka usahanya di Batu, Malang. Bisnis yang berkembang di kota ini sangat beragam, mulai dari bisnis makanan (kuliner), pakaian (konveksi), kerajinan, hingga bisnis perbankan. Dengan beragamnya bisnis tersebut tentu membawa dampak pada persaingan bisnis. Saat ini salah satu jenis bisnis yang berkembang pesat adalah bisnis kuliner. Salah satu jenis kuliner yang digemari oleh semua kalangan adalah *steak*. *Steak* yang dahulu identik untuk kalangan masyarakat kelas atas, kini dapat dinikmati oleh semua jenis kalangan dengan harga yang mudah terjangkau dan sajian yang menarik serta cita rasa yang lezat mampu memanjakan lidah masyarakat (Ar-Rahmah, 2017). Meningkatnya penikmat *steak* menyebabkan munculnya beberapa pemain dalam bisnis *steak* menunjukkan bahwa kuliner *steak* dapat diterima oleh masyarakat di Batu, Malang sebagai menu makan mereka. Di sisi lain, persaingan dalam bisnis kuliner pun tak terelakkan. Berbagai strategi diluncurkan untuk menarik minat masyarakat untuk menikmati sajian *steak*. Beberapa gerai *steak* di Batu, Malang yang dikenal masyarakat diantaranya *Waroeng Steak & Shake*, *Obonk*, *Chilli Peppers Steak and Grill*, dan *Steak moen-moen*. Pada penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada gerai *steak*, yaitu *Waroeng Steak & Shake* atau yang lebih populer dengan sebutan “WS”. Gerai utama berada di Jl. Kartini No. 16, Ngaglik, Batu dan terdapat 5 cabang gerai “WS” yang tersebar di Malang. Berkembangnya gerai ini tentu tidak terlepas dari bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Bentuk pelayanan ini akan mempengaruhi pada kepuasan konsumen yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan “WS”.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing (Zeithaml, 1990; Suprpto, 2011). Begitupula halnya dengan *Waroeng Steak* yang ikut berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, menyebabkan *Waroeng Steak & Shake* dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan bagi konsumennya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diperoleh beberapa kondisi seperti pelayanan penjualan pada *Waroeng Steak & Shake* kurang memuaskan, yaitu karena konsumen terkadang tidak dapat langsung menempati tempat yang mereka inginkan, karena tempatnya masih kotor atau belum dibersihkan. Dengan demikian kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini dapat diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Tjipono, 2005; Kotler, 2000). Beberapa masalah yang timbul selama prasurvei yang dilakukan peneliti antara lain: 1) Bukti fisik (langsung), meliputi ruangan yang sempit, lokasi parkir kurang memadai, penataan meja dan kursi yang terlalu berdekatan, 2) Keandalan, meliputi kecepatan petugas dalam



pelayanan dan ketepatan informasi yang diberikan masih kurang. Hal ini dirasakan menunggu makanan tersaji, diperlukan waktu yang cukup lama, 3) Daya tanggap, meliputi kesediaannya melayani konsumen dan memberikan informasi yang kurang. Hal ini tampak saat menu makan yang habis tidak langsung ditulis pada papan yang tersedia, sehingga konsumen harus memesan makanan kembali dan waktu untuk menunggu jadi bertambah, 4) Jaminan, meliputi keamanan transaksi dan reputasi rumah makan beserta karyawannya. Hal ini tergambar dari jumlah konsumen yang datang dan pendapat konsumen tentang "WS" di sosial media atau media massa, 5) Empati, meliputi rasa peka terhadap kondisi konsumen. Hal ini terlihat saat konsumen memerlukan bantuannya, pelayan kurang peka menanggapi. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jalan Kartini Nomor 16, Ngaglik, Batu.

6

### 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keandalan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan daya tanggap?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jaminan?
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan empati?
6. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati?

3

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka tujuan peneliti melakukan penelitian tersebut adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keandalan.
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan daya tanggap.
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jaminan.
5. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan empati.
6. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Bagi *Waroeng Steak & Shake Batu, Malang*

Dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan.

Penulis

3

Penelitian ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dibangku kuliah, untuk membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, dan menambah wawasan akan kasus nyata dalam dunia bisnis.

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA WAROENG STEAK & SHAKE (Studi Kasus di Warung Steak and Shake Jalan Kartini Nomor 16, Batu)

## ORIGINALITY REPORT

27%

SIMILARITY INDEX

26%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[text-id.123dok.com](http://text-id.123dok.com)

Internet Source

11%

2

[jurnal.ibmt.ac.id](http://jurnal.ibmt.ac.id)

Internet Source

4%

3

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

2%

4

[ejournal.bsi.ac.id](http://ejournal.bsi.ac.id)

Internet Source

1%

5

Submitted to Universitas Mataram

Student Paper

1%

6

[ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)

Internet Source

1%

7

[jurnalskripsitesis.wordpress.com](http://jurnalskripsitesis.wordpress.com)

Internet Source

1%

8

[jurnal.univpgri-palembang.ac.id](http://jurnal.univpgri-palembang.ac.id)

Internet Source

1%



9	<a href="http://azizahnadilla.blogspot.com">azizahnadilla.blogspot.com</a> Internet Source	1%
10	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://bankskripsi.com">bankskripsi.com</a> Internet Source	1%
13	<a href="http://vdocuments.mx">vdocuments.mx</a> Internet Source	1%
14	<a href="http://adoc.tips">adoc.tips</a> Internet Source	1%
15	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1%
16	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA WAROENG STEAK & SHAKE (Studi Kasus di Warung Steak and Shake Jalan Kartini Nomor 16, Batu)

---

GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

**/0**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---