

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus: Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban)

SKRIPSI



Oleh :

SINDY OKTAVIANI JUWITA

NPM. 17024010012

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus: Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh:

SINDY OKTAVIANI JUWITA
NPM. 17024010012

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus: Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban)**

Oleh :

SINDY OKTAVIANI JUWITA
NPM. 17024010012

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Dona Wahyuning Laily, SP., MP

NIP. 20219830810234

Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si

NIDK. 8945660023

Mengetahui,

Koordinator Progam Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP

NIP. 19620712 199103 2001

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus: Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban)**

Oleh :

SINDY OKTAVIANI JUWITA

NPM : 17024010012

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari Rabu 12 Juni 2024

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Dona Wahyuning Laily, SP., MP
NIP. 20219830810234

Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si
NIDK. 8945660023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Progam Studi Agribisnis

Dr. Ir. Wanti Mindari, MP
NIP. 19631208 199003 2001

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang – Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarism. Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban)” menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarisme. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Surabaya, Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Sindy Oktaviani Juwita
NPM : 17024010012

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN” yang dilakukan di Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan kuliah dan mendapat gelar Sarjana Pertanian Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulisan Skripsi yang dilakukan ini bertujuan untuk menilai penugasan kumulatif mahasiswa atas ilmu pengetahuan yang diperolehnya serta melatih mahasiswa dalam menulis sebuah karya ilmiah secara sistematis, objektif, dan dapat dikontrol kebenarannya sesuai dengan prosedur dalam metode ilmiah.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini segala keberhasilan dan kesuksesan tidak lepas dari bantuan Allah SWT dan juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Dona Wahyuning Laily, SP.,MP selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan dan meluangkan waktu serta tenaga dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis.

Penulis juga menyampaikan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MT selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
4. Segenap dosen pengajar Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani perkuliahan di Jurusan Agribisnis.
5. Papa, mama, kakak dan adik saya yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, serta kasih sayang yang tak terhingga.
6. Teman – teman Agribisnis 2017 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah mendukung Skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bila dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini dikemudian hari.

Surabaya, Juli 2024

Penulis

Makanan Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban

Food and Service to the Level of Customer Satisfaction of Krawu Bu Tiban Rice Restaurant

ABSTRAK

Rumah makan Nasi Krawu Bu Tiban adalah UMKM dalam sektor kuliner yang menjual makanan tradisional khas Gresik yang menjadi pelopor rumah makan nasi krawu di Gresik dan memiliki citra yang baik dimata pelanggannya. Tujuan penelitian ini yaitu 1) menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut di Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban, 2) menganalisis persentase tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Makan Nasi Krawu Bu tiban. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan saat ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 76,37%.yang berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap layanan atau kinerja yang diberikan. Sedangkan untuk hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), terdapat 1 atribut pada kuadran I (prioritas utama), 16 di kuadran II (pertahankan prestasi), 7 di kuadran III (prioritas rendah), dan 3 di kuadran IV (berlebihan). Hasil ini menunjukkan bahwa masih perlu adanya peningkatan layanan untuk atribut yang memiliki tingkat kepuasan konsumen yang rendah namun memiliki tingkat kepentingan tinggi agar tercapai kepuasan yang maksimal.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kinerja, dan Kepentingan

ABSTRAK

Nasi Krawu Bu Tiban restaurant is an MSME in the culinary sector that sells traditional Gresik food which is the pioneer of krawu rice restaurant in Gresik and has a good image in the eyes of its customers. The objectives of this study are 1) Analyzing the level of importance and performance of attributes at Nasi Krawu Bu Tiban Restaurant, 2) Analyzing the percentage of customer satisfaction level at Nasi Krawu Bu Tiban Restaurant. This study uses the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods to measure the current level of customer satisfaction. The results showed that the CSI value was 76.37%, which means that consumers were satisfied with the service or performance provided. As for the results of Importance Performance Analysis (IPA) analysis, there are 1 attribute in quadrant I (top priority), 16 in quadrant II (maintain achievement), 7 in quadrant III (low priority), and 3 in quadrant IV (excessive). These results indicate that there is still a need to improve services for attributes that have a low level of consumer satisfaction but have a high level of importance in order to achieve maximum satisfaction.

Keyword: Consumer Satisfaction, Perform Importance

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Rumah Makan	13
2.2.2 Pemasaran	16
2.2.3 Kualitas Makanan.....	17
2.2.4 Kualitas Pelayanan	20
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	23
	ix

2.2.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	26
2.3	Kerangka Pemikiran	30
2.4	Hipotesis	32
III	METODE PENELITIAN	34
3.1	Lokasi dan Objek Penelitian.....	34
3.2	Penentuan Sampel dan Populasi.....	34
3.3	Pengumpulan Data.....	36
3.4	Analisis Data	38
3.5	Definisi Operasional.....	46
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	48
4.2	Kondisi Umum Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban.....	50
4.3	Karakteristik Responden.....	52
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	55
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal...	56
4.4	Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas	57
4.4.1	Uji Validitas	57
4.4.2	Uji Reabilitas	59
4.5	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut.....	59
4.5.1	Tingkat Kepentingan Atribut.....	60
4.5.2	Tingkat Kinerja Atribut	62

4.5.3	Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Atribut	65
4.6	Analisis <i>Important and Performance Analysis</i> (IPA).....	67
4.7	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	77
V	KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	80
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Daftar Penjual Nasi Krawu di Gresik	3
2.1	Matriks Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	27
2.2	Skala <i>Customer Satisfaction Index</i>	29
2.3	Kerangka Pemikiran	32
3.1	Kriteria Indeks Kepuasan Konsumen	45
3.2	Variabel dan Atribut yang dianalisis	45
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	55
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal.....	56
4.6	Hasil Uji Validitas Indikator Tingkat Kinerja	57
4.7	Hasil Uji Validitas Indikator Tingkat Kepentingan.....	58
4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	59
4.9	Skor Tingkat Kepentingan Atribut Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban	61
4.10	Skor Tingkat Kinerja Atribut Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban	63
4.11	Tingkat Kesesuaian Penilaian Kinerja dan Kepentingan.....	65
4.12	Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	67
4.13	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	78

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
3.1	Matriks IPA	41
4.1	Peta Kabupaten Gresik	48
4.2	<i>Important Performance Analysis</i> Matriks	69

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian Konsumen di Rumah Makan Nasi Krawu Bu Tiban	86
2.	Hasil Kuesioner Penelitian Karakteristik Responden.....	90
3.	Hasil Kuesioner Penilaian Tingkat Kinerja	93
4.	Hasil Kuesioner Penilaian Tingkat Kepentingan.....	95
5.	Skor Penilaian Tingkat Kinerja	97
6.	Skor Penilaian Tingkat Kepentingan	99
7.	Hasil Uji Validitas	101
8.	Hasil Uji Reabilitas.....	101
9.	Hasil <i>Important Performance Analysis</i> (IPA) Matrix	102
10.	Hasil <i>Analisis Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	103