

**HUBUNGAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN
TRADISIONAL SANUR**



Oleh:

NI PUTU EKA ANGGRENI

NIM. P07131219033

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI PROGRAM SARJANA TERAPAN
PRODI GIZI DAN DIETETIKA
DENPASAR
2023**

**HUBUNGAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN
TRADISIONAL SANUR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Gizi dan Dietetika
Program Sarjana Terapan Jurusan Gizi**

Oleh:

NI PUTU EKA ANGGRENI

NIM. P07131219033

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI PROGRAM SARJANA TERAPAN
PRODI GIZI DAN DIETETIKA
DENPASAR**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN
TRADISIONAL SANUR

OLEH

NI PUTU EKA ANGGRENI
NIM. P07131219033

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :



Ni Made Yuni Gurnala, SKM., M.Kes
NIP. 196506161988032001

Pembimbing Pendamping:



I Wayan Amhartana., SKM., M.Fis
NIP. 196708141991031002

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN GIZI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



Dr. Ni Komang Wiardani, SST., M.Kes.
NIP. 196703161990032002

PENELITIAN DENGAN JUDUL:

**HUBUNGAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN
TRADISIONAL SANUR**

Oleh

NI PUTU EKA ANGGRENI

NIM. P07131219033

TELAH DISEMINARKAN DIHADAPAN TIM PENGUJI SEMINAR

PADA HARI : Rabu


TANGGAL : 12 April 2023

TIM PENGUJI SEMINAR:

1. I Ketut Kencana., SKM., M.Pd (Ketua)
2. Ir. Desak Putu Sukraniti, M.Kes (Anggota 1)
3. Ni Made Yuni Gumala, SKM., M.Kes (Anggota 2)

()
()
()

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN GIZI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR


DR. Sri Romyanti Wardani, SST., M.Kes.
NIP. 196703161990032002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi tugas akhir dengan judul “Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Tradisional Sanur” tepat pada waktunya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ni Made Yuni Gumala, SKM., M.Kes, selaku pembimbing utama yang banyak memberikan bimbingan, memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini
2. Bapak I Wayan Ambartana, SKM., M.Fis selaku pembimbing pendamping yang juga memberikan motivasi, bimbingan, serta memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini
3. Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar yang telah memberikan kesempatan dan kelancaran penyelesaian skripsi ini
4. Bapak / Ibu dosen dan tenaga kependidikan Jurusan Gizi Poltekkes Denpasar, yang juga banyak memberikan arahan yang bermanfaat bagi penulis
5. Keluarga yang telah banyak membantu, memberikan dukungan dan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
6. Seluruh teman - teman mahasiswa Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar atas segala bantuan dan kerjasamanya, serta memberikan motivasi dan dorongan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dan

penyempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Denpasar, 9 Mei 2022

Penulis

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Putu Eka Anggreni
NIM : P07131219033
Program Studi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika
Jurusan : Gizi
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Jalan Nusa Kambangan Gang Baru no 5, Dauh Puri Kauh,
Denpasar Barat

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah dengan judul Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Konsumen di Warung Makan Tradisional Sanar adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Karya Tulis Ilmiah ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No.17 Tahun 2010 dan ketentuan perundangan - undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Denpasar, 24 Maret 2023

Yang membuat pernyataan


Ni Putu Eka Anggreni
NIM. P07131219033

HUBUNGAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN TRADISIONAL SANUR

ABSTRAK

Kepuasan konsumen sering digunakan sebagai istilah dalam kehidupan sehari-hari, menurut undang-undang no 8 tahun 1999 mengenai konsumen, Konsumen adalah orang-orang yang memakai jasa atau barang atau menikmati suatu produk. Jika harapan konsumen terpenuhi, konsumen akan merasa puas. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan konsumen. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Warung Nasi Men Weti. Penelitian ini menggunakan metode cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Warung Nasi Men Weti yang memenuhi kriteria inklusi : berusia minimal 17 tahun dan bersedia menjadi responden. Berdasarkan 106 sampel, diperoleh hasil kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sampel memberikan penilaian dengan kategori baik (99,1%), kategori sangat cukup (0,9%). Sedangkan hasil kepuasan konsumen mendapatkan hasil tertinggi dengan kategori puas (99,1%), dan terendah dengan kategori cukup (0,9%), berdasarkan uji Rank Spearman dengan tingkat kepercayaan 5% ($\alpha=0,05$), disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan secara wujud (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), kepedulian (empathy) dan hygiene sanitasi dengan kepuasan konsumen di warung nasi men weti. Warung Nasi Men Weti diharapkan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.

RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION AND SERVICE QUALITY IN SANUR TRADITIONAL RESTAURANTS

ABSTRACT

Consumer satisfaction is often used as a term in everyday life, according to Law No. 8 of 1999 concerning consumers, consumers are people who use services or goods or enjoy a product. If consumer expectations are met, consumers will feel satisfied. Service quality is an important factor in providing customer satisfaction. The purpose of this study is to determine the relationship between consumer satisfaction and service quality at Warung Nasi Men Weti. This study used the cross sectional method. The sample in this study was visitors to Warung Nasi Men Weti who met the inclusion criteria: at least 17 years old and willing to be respondents. Based on 106 samples, overall service quality results were obtained. The sample gave an assessment with a good category (99.1%), a very sufficient category (0.9%). While the results of consumer satisfaction satisfaction get the highest results with the satisfied category (99.1%), and the lowest with the sufficient category (0.9%), based on the Spearman Rank test with a confidence level of 5% ($\alpha=0.05$), it is concluded that there is a significant relationship between tangible service satisfaction (tangible), reliability (reability), responsiveness (responsiveness), certainty (assurance), empathy (empathy) and sanitary hygiene with consumer satisfaction at Warung Nasi Men Weti. Warung Nasi Men Weti is expected to maintain and improve the quality of service.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality.

RINGKASAN PENELITIAN

HUBUNGAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN TRADISIONAL SANUR

Oleh : Ni Putu Eka Anggreni (P07131219033)

Kepuasan konsumen bisa di konsepkan dengan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang timbul karena membandingkan sesuatu dalam suatu produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen merupakan indikator ke depan keberhasilan pembisnis usaha, kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Menurut Nugroho (2021) dalam Purnomo Edwin Styo (2017).

Kualitas pelayanan menurut Kloter (2003) dalam Wijaya (2017) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Latif Nur Rohman (2021) didapatkan adanya hubungan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan di rumah makan Griya Dahar Mbok Sun dilihat dari hasil yang paling tertinggi yaitu dari variable pengaruh kehandalan yang didapatkan sebesar 56,5% yang menyatakan variable reability berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian ini bertujuan mengetahui Hubungan kepuasan konsumen dengan Kualitas Pelayanan di Warung Nasi Men Weti Sanur. Dimensi pengukuran kepuasan konsumen dengan beberapa faktor Wujud (Tangible),

Kehandalan (Realibility), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian dan Jaminan (Assurance), Kepedulian (Empathy), hygiene dan Sanitasi .

Jenis penelitian ini merupakan observasional deskriptif dengan menggunakan kuisisioner untuk menganalisis adanya hubungan kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan di warung Nasi Men Weti, Sanur. Menggunakan cross sectional.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer meliputi identitas sampel dan untuk data sekunder pengumpulan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan yang dibantu dengan menggunakan kuesioner dari 106 responden.

Hasil penelitian menunjukkan dengan 106 sampel, diperoleh hasil kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sampel memberikan penilaian dengan kategori baik (99,1%), dan dengan kategori cukup sebanyak (0,9%). Berdasarkan uji *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 5% ($\alpha=0,05$). Dari hasil penelitian ini diharapkan dari Warung Nasi Men Weti mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan pada dimensi faktor kepedulian.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PENELITIAN DENGAN JUDUL:	iii
KATA PENGANTAR	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ... Error! Bookmark not defined.	
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN PENELITIAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kepuasan Konsumen	6
B. Kualitas Pelayanan	10
C. Kuliner	16
BAB III KERANGKA KONSEP	18
A. Kerangka Konsep	18
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	19

C. Hipotesis	20
BAB IV METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	21
B. Alur Penelitian.....	21
C. Tempat dan Waktu Penelitian	22
D. Populasi dan Sampel Penelitian	23
E. Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	25
F. Pengolahan dan Analisis Data.....	26
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

No Tabel	Halaman
1. Definisi Operasional Variabel	19
2. Data Pegawai Nasi Men Weti.....	30
3. Sebaran Karakteristik Sampel Konsumen Nasi Men Weti	32
4. Distribusi Sampel berdasarkan Keandalan terhadap Kualitas Pelayanan	34
5. Distribusi Sampel berdasarkan Kepastian terhadap Kualitas Pelayanan	36
6. Distribusi Sampel berdasarkan Hygiene Santasi terhadap Kualitas Pelayanan	38
7. Hasil Penilaian Kepuasan Konsumen nasi Men Weti.....	40
8. Kepuasan Konsumen berdasarkan Faktor Fisik	41
9. Kepuasan Konsumen berdasarkan Keandalan.....	42
10. Kepuasan Konsumen berdasarkan Daya Tanggap.....	43
11. Kepuasan Konsumen berdasarkan Kepastian.....	44
12. Kepuasan Konsumen berdasarkan Empati	45
13. Kepuasan Konsumen berdasarkan Hygiene Sanitasi	46

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Halaman
1 Kerangka Konsep Penelitian	18
2 Alur Penelitian	22
3. Denah Lokasi Warung Nasi men Weti.....	29
4. Distribusi Sampel berdasarkan Daya Tanggap terhadap Kualitas Pelayanan	35
5. Distribusi Sampel berdasarkan Empati terhadap Kualitas Pelayanan	37
6. Kualitas pelayanan Secara Keseluruhan	39

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Halaman
1. Surat Etik	54
2. Informed Consent.....	56
3. Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Sampel Penelitian	59
4. Kuesioner Penelitian	60
5. Dokumentasi Penelitian.....	62