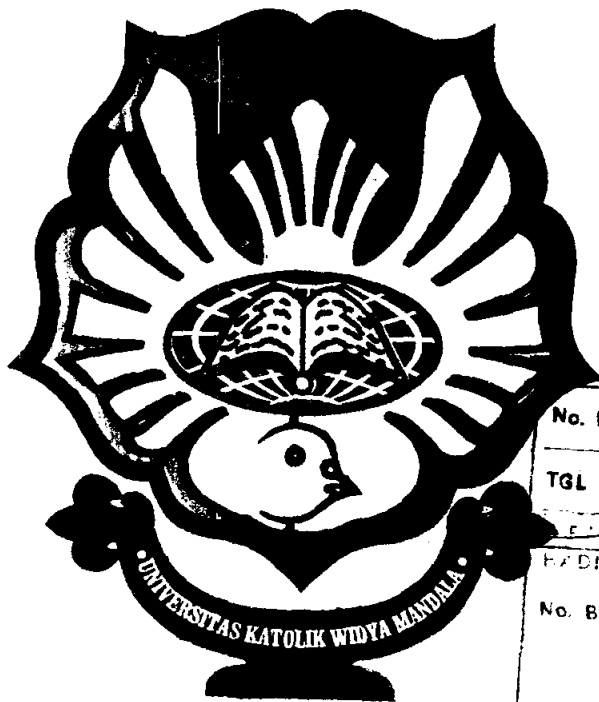


**SKRIPSI**

**TANTI DEWI ANGGRAINI**

**ANALISIS PERBEDAAN MUTU, FASILITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KONSUMEN M<sub>c</sub> DONALD'S DAN TEXAS CHICKEN  
DI PLAZA TUNJUNGAN**



No. INDUK	2764 / 03
TGL TERIMA	10-02-2002
<del>PEM</del> FADIA H	
No. BUKU	#E-m Ang ap-1
KOP KE	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2000**

**ANALISIS PERBEDAAN MUTU, FASILITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KONSUMEN Mc DONALD'S DAN TEXAS CHICKEN  
DI PLAZA TUNJUNGAN**

**SKRIPSI  
Diajukan kepada  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Bidang Studi Manajemen**

**OLEH:**

**Tanti Dewi Anggraini**

**3103096151**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
SEPTEMBER 2000**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Analisis Perbedaan Mutu, Fasilitas Layanan Dan Harga Terhadap Konsumen Mc Donald's Dan Texas Chicken Di Plaza Tunjungan yang ditulis oleh Tanti Dewi Angraini telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Teman Koesmono', is written over the watermark of the university logo.

Pembimbing I: Drs. Ec. H. Teman Koesmono, MM.

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALIA  
SURABAYA

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Tanti Dewi Anggraini NRP 3103096151

Telah disetujui pada tanggal

Dan dinyatakan LULUS

Oleh Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Wasito Hermawan

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Drs. Simon Hariyanto, Ak.



Drs. Ec. N. Agus Sunaryanto, MM.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmad dan pertolongan yang telah diberikanNya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dan dapat berjalan dengan lancar.

Adapun penulisan skripsi ini diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat pengalaman serta pengetahuan penulis yang sangat terbatas, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat berharga sekali bagi penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak memperoleh bantuan, bimbingan, saran-saran serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Dosen Pembimbing : Bapak Drs. Ec. H. Teman Koesmono, MM. Yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Dekan : Bapak Drs. Simon Hariyanto, AK.
- Seluruh Dosen yang selama kegiatan perkuliahan memberikan semua yang beliau ketahui untuk kemajuan penulis.

- Seluruh staff dan karyawan perusahaan tempat penulis mengadakan penelitian, yang telah banyak memberikan data-data dan keterangan yang penulis butuhkan.
- Keluarga , yang telah banyak memberikan dukungan dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- Rekan-rekan, yang dengan segala bentuk apapun telah memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang sepadan dari Tuhan Yang Maha Esa. Dan akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi Mc Donald's dan Texas Chicken maupun bagi pembaca di kemudian hari.

Surabaya, Februari 2001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	Vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	Vii
ABSTRAKSI .....	Viii
BAB 1: PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2.Perumusan Masalah .....	2
1.3.Tujuan Penelitian .....	2
1.4.Manfaat Penelitian .....	3
1.5.Sistematika Penulisan Skripsi .....	3
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	5
2.1.Penelitian Terdahulu .....	5
2.2.Landasan Teori .....	5
2.2.1.Pengertian Quality .....	6
2.2.1.1.Pengertian Quality Dan Control .....	6
2.2.1.2.Fungsi Dan Pentingnya Pengawasan Mutu Dan Pengendalian Mutu .....	7
2.2.2.Pengertian Layanan .....	8

2.2.2.1. Macam-macam Bentuk Layanan Atau Dukungan Konsumen .....	10
2.2.2.2. Usaha perusahaan Untuk Mewujudkan Layanan Atau Dukungan Prima .....	11
2.2.2.3. Manfaat Layanan Atau Dukungan Kepada Konsumen .....	13
2.2.2.4. Beberapa Persyaratan Layanan Kepada Konsumen .....	14
2.2.3. Pengertian Kualitas Layanan .....	16
2.2.3.1. Perbedaan Kualitas Layanan Antara Badan Usaha .....	17
2.2.3.2. Dimensi Kualitas Layanan .....	19
2.2.4. Pengertian Jasa .....	20
2.2.4.1. Karakteristik Jasa .....	20
2.2.4.2. Klasifikasi Jasa .....	22
2.2.4.3. Strategi Pemasaran Untuk Sektor Jasa .....	23
2.2.4.4. Mengelola Mutu Jasa .....	24
2.2.5. Pengertian Harga .....	26
2.3. Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Definisi Operasional .....	29
3.2. Jenis Dan Sumber Data .....	31



3.3. Prosedur Pengumpulan Data .....	31
3.4. Pengukuran Data .....	32
3.5. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.6. Teknik Analisis .....	33
<b>BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Sejarah Singkat Mc Donald's .....	34
4.2. Sejarah Singkat Texas Chicken .....	37
4.3. Deskripsi Data .....	39
4.4. Analisis Data .....	39
4.5. Pembahasan .....	44
<b>BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1. Simpulan .....	46
5.2. Saran .....	48
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR GAMBAR

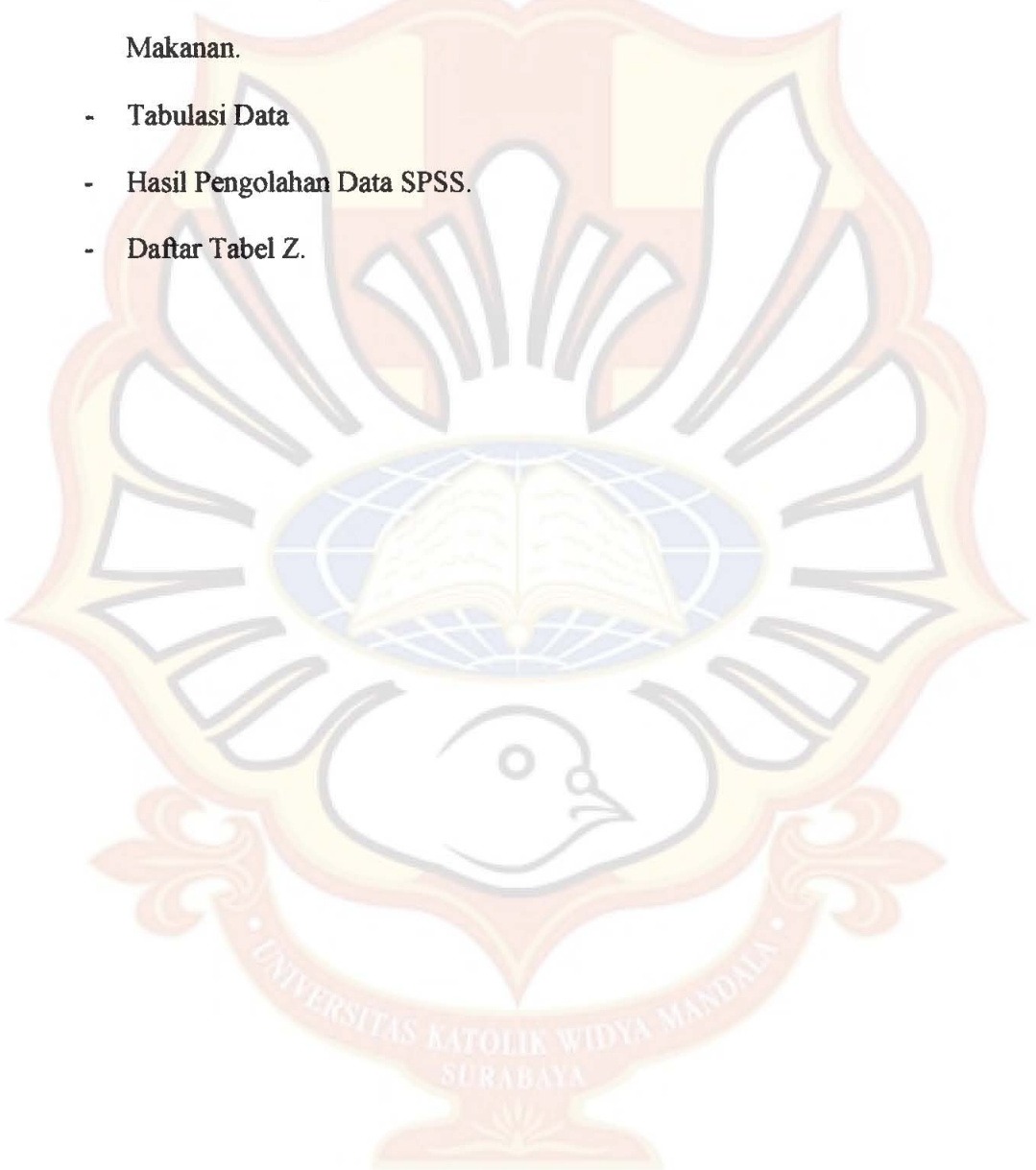
Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Mc Donald's Di Plaza Tunjungan .....	35
2. Struktur Organisasi Texas Chicken Di Plaza Tunjungan .....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran:

- Kuesioner Mengenai Mutu Makanan, Fasilitas Layanan dan Harga Makanan.
- Tabulasi Data
- Hasil Pengolahan Data SPSS.
- Daftar Tabel Z.



## ABSTRAKSI SKRIPSI

Penulisan skripsi yang dibuat dengan mengambil judul Analisis Perbedaan Mutu, Fasilitas Layanan Dan Harga Terhadap Konsumen Mc Donald's Dan Texas Chicken Di Plaza Tunjungan yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana mutu, fasilitas layanan dan harga yang diberikan baik oleh Mc Donald's dan Texas Chicken kepada konsumen dapat diterima dengan baik oleh konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas dan memiliki loyalitas yang tinggi serta melakukan pembelian ulang. Dengan demikian tujuan perusahaan akan tercapai.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari konsumen dengan cara menyebarkan kuesioner dihitung dengan menggunakan analisis uji Z beda dua rata-rata dengan menggunakan komputer dengan program SPSS for Windows Release 10.0 diperoleh analisis perhitungan yang menunjukkan mutu makanan = 1.329 lebih kecil dari 1.96 dan lebih besar dari -1.96 maka  $H_0$  diterima, artinya mutu makanan di Mc Donald's dan di Texas Chicken tidak ada perbedaan yang signifikan, fasilitas layanan = 1.647 lebih kecil dari 1.96 dan lebih besar dari -1.96 maka  $H_0$  diterima, artinya fasilitas layanan di Mc Donald's dan di Texas Chicken tidak ada perbedaan yang signifikan, harga makanan = -3.711 lebih kecil dari -1.96 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada perbedaan yang signifikan antara makanan di Mc Donald's dan di Texas Chicken.

