

SKRIPSI

HERLUINUS DONNY UTAMIN

**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS LAYANAN ANTARA
RESTO PRO STEAK, ZAGA ZAGA, DAN BIG BONE
BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN
DI SURABAYA**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2005

**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS LAYANAN ANTARA
RESTO PRO STEAK, ZIGA ZAGA, DAN BIG BONE
BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Ini diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:

HERLUINUS DONNY UTAMIN
3103000204

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

2005

LEMBAR PERSETUJUAN

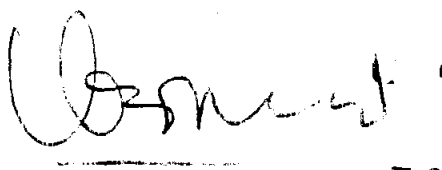
SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS LAYANAN ANTARA
RESTO PRO STEAK, ZIGA ZAGA, DAN BIG BONE
BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN
DI SURABAYA**

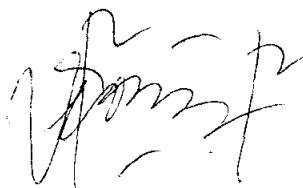
OLEH:

HERLUINUS DONNY UTAMIN
3103000204

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM PENGUJI



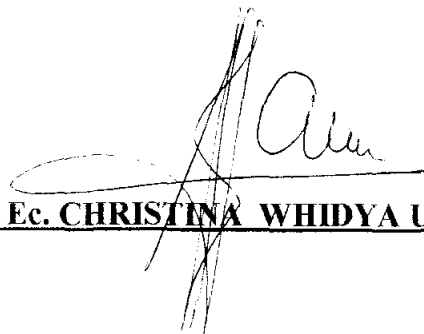
PEMBIMBING I: Drs. Ec. HERMAN BUDI SASONO, MM



PEMBIMBING II: VERONIKA RACHMAWATI, SE, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: HERLUINUS DONNY UTAMI
NRP 3103000204. Telah diuji pada tanggal 23 Mei 2005 dan dinyatakan
LULUS oleh Ketua Tim Penguji:

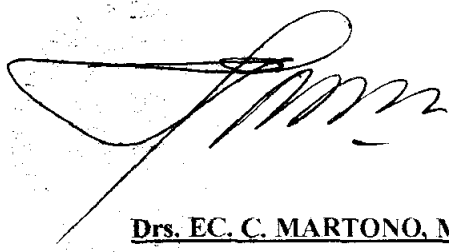


Dra. Ec. CHRISTINA WHIDYA UTAMI, MM

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Jurusan,



Drs. EC. C. MARTONO, MSI



MARGARETHA ARDHANARI, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Adapun maksud dan tujuan penulis menyusun skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Jawa Timur.

Dalam penulisan skripsi ini dukungan dari berbagai pihak sangat dirasakan selama menyelesaikan skripsi ini. Oleh karenanya, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Ec. C. Martono, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Margaretha Ardhanari, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Herman Budi Sasono, MM, selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberi masukan berharga selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Veronika Rachmawati, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

6. Orang tua dan Saudara-saudaraku tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman mahasiswa yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga dengan bantuan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapat imbalan yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata semoga skripsi ini berguna bagi setiap pembacanya.

Surabaya, 04 April 2004

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman:

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR LAMPIRAN	
ABSTRAKSI.....	
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	
1.2. Perumusan Masalah	
1.3. Tujuan Penelitian	
1.4. Manfaat Penelitian	
1.5. Sistematika Skripsi.....	
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu	
2.2. Landasan Teori.....	
2.2.1. Konsep Pemasaran	
2.2.2. Service Quality	
2.2.3. Perbedaan Kualitas Layanan	
2.3. Kerangka Berpikir.....	
2.4. Hipotesis	

BAB 3	METODE PENELITIAN
3.1.	Desain Penelitian
3.2.	Identifikasi Variabel
3.3.	Definisi Operasional Variabel
3.4.	Jenis dan Sumber Data
3.4.1.	Jenis Data
3.4.2.	Sumber Data
3.5.	Pengukuran Data
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data
3.7.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel
3.8.	Teknik Analisis Data
3.9.	Pengujian Hipotesis
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian
4.2.	Deskripsi Data
4.2.1.	Karakteristik Responden
4.2.2.	Data Kualitas Layanan Resto Ziga Zaga
4.2.3.	Data Kualitas Layanan Resto Pro Steak
4.2.4.	Data Kualitas Layanan Resto Big Bone
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
4.3.1.	Hasil Uji Validitas
4.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas
4.4.	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

4.4.1. Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Resto Ziga Ziga Pro Steak, dan Big Bone secara deskriptif.....	
4.4.2. Pengujian Perbedaan Kualitas Layanan Resto Ziga Ziga. Pro Steak, dan Big Bone	
4.5. Pembahasan.....	
BAB 5 Simpulan dan Saran	
5.1. Simpulan	
5.2. Saran	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Perbandingan Kualitas Resto-resto di Surabaya Menurut Persepsi Pelanggan	
Tabel 3.1. Model Perhitungan Analisa Varians Satu Arah	
Tabel 3.2. Analisa Varians Satu Arah	
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	
Tabel 4.2. Tampilan Mean dan Standar Deviasi Kualitas Layanan Resto Ziga Zaga Berdasarkan Tanggapan Responden di Surabaya	
Tabel 4.3. Tampilan Mean dan Standar Deviasi Kualitas Layanan Resto Pro Steak Berdasarkan Tanggapan Responden di Surabaya	
Tabel 4.4. Tampilan Mean dan Standar Deviasi Kualitas Layanan Resto Big Bone Berdasarkan Tanggapan Responden di Surabaya	
Tabel 4.5. Ikhtisar Hasil Pengujian Validitas Alat Ukur Kualitas Layanan	
Tabel 4.6. Ikhtisar Hasil Pengujian Reliabilitas Alat Ukur Kualitas Layanan	
Tabel 4.7. Perbandingan Mean Kualitas Layanan Resto Ziga Zaga, Pro Steak, dan Big Bone Berdasarkan Tanggapan Responden di Surabaya	
Tabel 4.8. Perbandingan Kelompok untuk Kualitas Layanan Secara Keseluruhan	
Tabel 4.9. Perbandingan Kelompok untuk Dimensi Tangibles	
Tabel 4.10. Perbandingan Kelompok untuk Dimensi Reliability	
Tabel 4.11. Perbandingan Kelompok untuk Dimensi Responsiveness	
Tabel 4.12. Perbandingan Kelompok untuk Dimensi Assurance	
Tabel 4.13. Perbandingan Kelompok untuk Dimensi Empathy	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)
2. Rekapitulasi Data Hasil Isian Kuesioner
3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
4. Descriptives
5. Uji Beda
6. Harga Kritik dari r Product Moment
7. Tabel t
8. Tabel Distribusi F

ABSTRAKSI

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas layanan antara resto Pro Steak, Ziga Zaga, dan Big Bone berdasarkan persepsi pelanggan di Surabaya.

Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis dilakukan dengan secara deskriptif dan analisis dengan menggunakan Manova

Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan secara keseluruhan antara Ziga Zaga, Pro Steak, dan Big Bone terdapat perbedaan yang signifikan. Secara keseluruhan kualitas layanan Ziga Zaga dipersepsikan lebih baik dibandingkan dengan Pro Steak dan Big Bone. Kualitas layanan resto Pro Steak ditinjau dari dimensi *tangibles* lebih baik daripada kualitas layanan resto Ziga Zaga dan resto Big Bone. Terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan resto Ziga Zaga, Pro Steak, dan Big Bone ditinjau dari dimensi *tangibles*. Kualitas layanan resto Ziga Zaga ditinjau dari dimensi *reliability* lebih baik daripada kualitas layanan resto Pro Steak dan Big Bone. Terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas dimensi *reliability* resto Ziga Zaga, Pro Steak dan Big Bone. Kualitas layanan resto Big Bone ditinjau dari dimensi *responsiveness* lebih baik daripada kualitas layanan resto Pro Steak dan Ziga Zaga. Terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan resto Ziga Zaga, Pro Steak, dan Big Bone. Kualitas layanan ditinjau dari dimensi *assurance* menunjukkan bahwa antara resto Ziga Zaga, Pro Steak, dan Big Bone hampir sama atau tidak terdapat perbedaan yang berarti. Kualitas layanan resto Ziga Zaga ditinjau dari dimensi *empathy* lebih baik daripada kualitas layanan resto Pro Steak. Perbedaan kualitas layanan ditinjau dari dimensi *empathy* tersebut, berdasarkan pengujian statistik dengan uji LSD pada taraf uji 5% menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan resto Ziga Zaga dan Pro Steak, namun terdapat perbedaan yang signifikan antara Ziga Zaga dan Big Bone ditinjau dari dimensi *empathy*.