

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN
PELAYANAN DI MR.TETO YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :

Rani Nur Khotimah

NIM. 14511241020

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2018

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN DI MR.TETO YOGYAKARTA

Oleh:

Rani Nur Khotimah
NIM. 14511241020

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk di Mr.Teto, dan (2) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Mr.Teto.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Mr.Teto yang dihitung dari rata-rata konsumen perhari yaitu 120 orang. Ukuran sampel penelitian ditentukan dengan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5% didapatkan sampel sebanyak 89 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik sampling insidental atau aksidental. Analisis data dilakukan dengan analisis indeks kepuasan pelanggan (IKP) dan tingkat kesesuaian (Tki).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) rata-rata tingkat kesesuaian pada masing-masing indikator kualitas produk nilainya <100%, maka dapat dikatakan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas produk Mr.Teto. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator kemampuan pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,14%. Sedangkan yang terendah terdapat pada indikator fitur dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,06%; (2) rata-rata tingkat kesesuaian pada masing-masing indikator kualitas pelayanan nilainya <100%, maka dapat dikatakan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan Mr.Teto. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator reliabilitas dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,15%. Sedangkan yang terendah terdapat pada indikator bukti fisik dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,02%.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, produk Mr.Teto, pelayanan Mr.Teto

**THE CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS PRODUCT AND SERVICE
AT MR.TETO YOGYAKARTA**

By:

Rani Nur Khotimah
NIM. 14511241020

ABSTRACT

The purpose of this study are: (1) to know the level of customer satisfaction on the product in Mr.Teto, and (2) to know the level of customer satisfaction on service in Mr.Teto.

This research is quantitative research with quantitative descriptive research method. The data collected method used is questionnaire. The population in this study are all consumers of Mr.Teto which is calculated from the average consumer per day is 120 people. The sample size of the study was determined by the formula Isaac and Michael with a signification level 5% generated by 89 people sampled. Sample determination by incidental or accidental sampling technique. Data analysis was performed by analysis of customer satisfaction index (IKP) and level of suitability (Tki).

The results of the research show that (1) the average level of conformity in each indicator of product quality is <100%, it can be said that consumers have not satisfied with the quality of Mr.Teto product. The highest level of conformity is found in the service ability indicator with conformity level of 95.14%. While the lowest is in the features indicator with the suitability level of 90.06%; (2) the average level of compliance on each indicator of service quality is <100%, it can be said that consumers have not satisfied with the quality of Mr.Teto service. The highest level of conformity is in the reliability indicator with the corresponding rate of 95.15%. While the lowest is on the tangibles indicator with a suitability level of 85.02%.

Key words: customer satisfaction, product of Mr.Teto, service of Mr.Teto

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN DI MR.TETO YOGYAKARTA



Disusun oleh:

Rani Nur Khotimah

NIM. 14511241020

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Yogyakarta, 27 April 2018

Mengetahui,
Kaprosdi Pendidikan Teknik Boga

Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si
NIP. 19770131 200212 2 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing,

Sutriyati Purwanti, M.Si
NIP. 19611216 198803 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN
PELAYANAN DI MR.TETO YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Rani Nur Khotimah

NIM. 14511241020

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 23 Mei 2018

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sutriyati Purwanti, M.Si Ketua Penguji/Pembimbing		4 Juni 2018
Wika Rinawati, S.Pd., M.Pd Sekretaris		2 Juli 2018
Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si Penguji		26 Juni 2018

Yogyakarta, Juli 2018

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Widarto, M.Pd

NIP. 19631230 198812 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rani Nur Khotimah
NIM : 14511241020
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan di Mr.Teto Yogyakarta

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 27 April 2018

Yang menyatakan,



Rani Nur Khotimah

NIM. 14511241020

HALAMAN MOTTO

Proses tidak akan mengkhianati hasil
dan tidak ada usaha yang sia-sia

Yesterday I was clever, so I wanted to change the world. Today I am wise, so I am
changing my self
(Jalaluddin Rumi)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan
(QS. Al-Insyiroh: 5)

Dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap
(QS. Al-Insyirah: 8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk

Kedua orang tua yang selalu mendukung lahir batin, memberi semangat, dan selalu mendoakan ku setiap hari

Kepada yang terhormat dosen pembimbingku bu Sutriyati Purwanti M, Si, terimakasih atas ketulusan dalam memberikan bimbingan dan arahan.

Dan untuk almamater tercinta, Universitas Negeri Yogyakarta, terimakasih atas ilmu, kesempatan dan beribu pengalaman yang berharga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan di Mr.Teto Yogyakarta”. Dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dan kerjasama dari banyak pihak. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Sutriyati Purwanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, semangat dan dorongan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
2. Dewi Eka Murniati, S.E, MM selaku validator instrumen penelitian Tugas Akhir Skripsi yang memberikan saran dan masukan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si selaku penguji utama sekaligus Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.
4. Wika Rinawati, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
5. Hendri Heriyanto, S.Pd selaku direktur marketing Mr.Teto yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Dr. Widarto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
7. Seluruh staf karyawan Mr.Teto yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan.

9. Iska Oktaningrum, Lailinajiyah, Maika Yuliana, Ade tri Ayu Dasetiani, Kustia Arini, Siti Chosiyah dan Hesti Wulandari yang telah memberikan motivasi, doa, dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
10. Keluarga Kopma UNY dan Pendidikan Teknik Boga S1 kelas A 2014 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan Tugas Akhir Skripsi ini.
11. Dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi para pembaca atau pihak lain yang membutuhkan. Amiin.

Yogyakarta, 27 April 2018

Penulis,

Rani Nur Khotimah

NIM. 14511241020

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian yang Relevan	30
C. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu	35

C. Populasi dan Sampel	35
D. Definisi Operasional Variabel	37
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	37
F. Validitas dan Realibilitas Instrumen	39
G. Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan	71
C. Keterbatasan Penelitian	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	77
B. Implikasi	77
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Standar usaha restoran	26
Tabel 2. Jumlah konsumen Mr.Teto bulan Oktober-Desember 2017	35
Tabel 3. Skor jawaban kuesioner	38
Tabel 4. Hasil uji validitas kualitas produk (harapan)	42
Tabel 5. Hasil uji validitas kualitas produk (kenyataan).....	43
Tabel 6. Hasil uji validitas kualitas pelayanan (harapan)	44
Tabel 7. Hasil uji validitas kualitas pelayanan (kenyataan).....	45
Tabel 8. Hasil uji reliabilitas (harapan).....	46
Tabel 9. Hasil uji reliabilitas (kenyataan)	47
Tabel 10. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Tabel 11. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	52
Tabel 12. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	54
Tabel 13. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kedatangan ...	55
Tabel 14. Nilai rata-rata indikator kualitas produk	57
Tabel 15. Tingkat kesesuaian kualitas produk pada indikator kinerja	59
Tabel 16. Tingkat kesesuaian kualitas produk pada indikator daya tahan	60
Tabel 17. Tingkat kesesuaian kualitas produk pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi.....	60
Tabel 18. Tingkat kesesuaian kualitas produk pada indikator fitur	61
Tabel 19. Tingkat kesesuaian kualitas produk pada indikator reliabilitas	61
Tabel 20. Tingkat kesesuaian kualitas produk pada indikator estetik.....	62
Tabel 21. Tingkat kesesuaian kualitas produk pada indikator kemampuan pelayanan.....	62
Tabel 22. Tingkat kesesuaian kualitas produk pada indikator kualitas yang dirasakan	63
Tabel 23. Rata-rata nilai tingkat kesesuaian kualitas produk.....	63

Tabel 24. Nilai rata-rata indikator kualitas pelayanan	65
Tabel 25. Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator jaminan	67
Tabel 26. Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator empati	68
Tabel 27. Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator reliabilitas	68
Tabel 28. Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap	69
Tabel 29. Tingkat kesesuaian kualitas pelayanan pada indikator bukti fisik	69
Tabel 30. Rata-rata nilai tingkat kesesuaian kualitas pelayanan.....	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka pikir.....	33
Gambar 2. Diagram data responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Gambar 3. Diagram data responden berdasarkan umur.....	53
Gambar 4. Diagram data responden berdasarkan pekerjaan.....	54
Gambar 5. Diagram data responden berdasarkan frekuensi kedatangan.....	56
Gambar 6. Grafik nilai rata-rata indikator kualitas produk.....	54
Gambar 7. Grafik rata-rata tingkat kesesuaian pada kualitas produk.....	64
Gambar 8. Grafik nilai rata-rata indikator kualitas pelayanan.....	65
Gambar 9. Grafik rata-rata tingkat kesesuaian pada kualitas pelayanan.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba.....	1
Lampiran 2. Kuesioner Uji Coba	3
Lampiran 3. Hasil Data Uji Coba.....	5
Lampiran 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	9
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	11
Lampiran 6. Hasil Data Penelitian	13
Lampiran 7. Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Produk di Mr.Teto	21
Lampiran 8. Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Mr.Teto	23
Lampiran 9. Grafik Kualitas Produk dan Pelayanan.....	25
Lampiran 10. Daftar Instansi yang Bekerjasama dengan Mr.Teto	26
Lampiran 11. Surat Permohonan dan Pernyataan Validasi.....	28
Lampiran 12. SK Pembimbing.....	31
Lampiran 13. Surat Izin Uji coba instrumen	33
Lampiran 14. Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	34
Lampiran 15. Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol DIY.....	35
Lampiran 16. Surat Izin dari Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Yogyakarta	36