

VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUI KEPUASAN KONSUMEN PADA
RUMAH MAKAN LESEHAN PONDOK DAHAR DI SURABAYA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada FISIP
UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

Sus Rita Al Minariati
0942010024

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA

2013

VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUI KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN LESEHAN
PONDOK DAHAR DI SURABAYA

Di susun oleh :
SUS RITA AL MINARIATI
0942010024

Telah di setujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Dra. Lia Nirawati, M.Si
196009241993032001

Mengetahui,
Dekan

Dra. Ec.Hj Suparwati ,MSi
195507181983022001

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL PROPOSAL : FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUI
KEPUASAN KONSUMENPADA RUMAH MAKAN
LESEHAN PONDOK DAHAR DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Sus Rita Al Minariati
NPM : 0942010024
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Telah diuji dan diseminarkan pada tanggal : 27 Desember 2012

PEMBIMBING

Dra. Lia Nirawati, MSi
NIP.196009241993032001

TIM PENGUJI

1

Dra. Ety Dwi Susanti ,MSi
NIP.196805011994032001

2

Dra. Siti Ning Farida,MSi
NIP.196407291990032001

Mengetahui

DEKAN

Dra.Ec.Hj.Suparwati,Msi
NIP . 195507181983022001

VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUI KEPUASAN
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN LESEHAN PONDOK
DAHAR DI SURABAYA

Oleh :

SUS RITA AL MINARIATI

0942010024

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 28 MARET 2013

Pembimbing Utama

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dra. Lia Nirawati M,Si
NIP.196009241993032001

Dra. Lia Nirawati M,Si
NIP.196009241993032001

2. Sekertaris

Dr.Jojok Dwiridho T. S.Sos.Msi
NIP.370119500421

3. Anggota

Dra. Siti Ning Farida M.Si
NIP.196407291990032001

Mengetahui
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, Msi
NIP.195507181983022001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis berhasil dalam menyusun skripsi yang berjudul “Faktor - Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan lesehan pondok dahar di Surabaya”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik salah satunya adalah jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu_Dra. Lia Nirawati, MSi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan saran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada :

1. Dra Hj. Suparwati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dra. Lia Nirawati, MSi selaku Ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dra. Siti Ning Farida selaku Serkeketaris jurusan program studi ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pembangunan “Veteran” Jawa Timur
4. Kepada bapak-ibu dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang turut memberikan ilmu.
5. Seluruh karyawan rumah makan lesehan pondok dahar Surabaya khususnya pada bapak Mochammad Najib selaku pemilik rumah makan .

6. Kedua Orang Tua yang selalu memberi dukungan dan semangat serta memberikan pengorbanan materi dan moril dan selalu berdoa untuk kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari jika penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk menyempurnakan laporan ini pada waktu yang akan datang.

Surabaya, April 2013

Penulis

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis berhasil dalam menyusun skripsi yang berjudul “Faktor - Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan lesehan pondok dahar di Surabaya”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik salah satunya adalah jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu_Dra. Lia Nirawati, MSi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan saran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Hj. Suparwati, Dra. M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dra. Lia Nirawati, MSi selaku Ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Kepada bapak-ibu dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang turut memberikan ilmu.
4. Seluruh karyawan rumah makan lesehan pondok dahar Surabaya khususnya pada bapak Ardi selaku pemilik rumah makan .

5. Kedua Orang Tua yang selalu memberi dukungan dan semangat serta memberikan pengorbanan materi dan moril dan selalu berdoa untuk kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari jika penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk menyempurnakan laporan ini pada waktu yang akan datang.

Surabaya, September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1.3 Tujuan Pemasaran.....	11
2.1.1.4 Strategi Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa	13
2.1.2.1 Pengertian Jasa	13
2.1.2.2 Ciri – ciri Jasa	14
2.1.2.3 Macam – macam Jasa	15
2.1.2.4 Sifat – sifat Khusus Pemasaran Jasa	17

2.1.3	Perilaku Konsumen	18
2.1.3.1	Pengertian Perilaku Konsumen	18
2.1.3.2	Faktor – Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	19
2.1.4	Keputusan Pembelian	23
2.1.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian	23
2.1.4.2	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	24
2.1.4.3	Perilaku Pembelian	28
2.1.5	Menu	30
2.1.6	Harga	32
2.1.6.1	Pengertian Harga	32
2.1.6.2	Sasaran Penetapan Harga	33
2.1.6.3	Tujuan Penetapan Harga	33
2.1.6.4	Metode Penetapan Harga	34
2.1.6.5	Faktor – faktor yang mempengaruhi Harga	35
2.1.7	Fasilitas	37
2.1.8	Pelayanan	39
2.1.8.1	Pengertian Pelayanan	39
2.1.8.2	Tujuan Pelayanan	40
2.1.8.3	Kebijakan Pelayanan	41
2.1.9	Kepuasan Konsumen	44
2.1.9.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	44
2.1.9.2	Strategi Kepuasan Konsumen	45

2.1.9.3	Pengukuran Kepuasan Konsumen	47
2.1.10	Memaksimalkan Kepuasan Konsumen	48
2.1.11	Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen Jasa	49
2.2	Kerangka Berpikir dan Hipotesis	52
2.2.1	Kerangka Berpikir	52
2.2.2	Hipotesis	55
BAB III	METODE PENELITIAN	57
3.1	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	57
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan	62
3.2.1	Populasi	62
3.2.2	Sampel	62
3.2.3	Teknik Penarikan Sampel	64
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	64
3.2.5	Jenis Data	64
3.2.6	Sumber Data	64
3.2.7	Teknik Pengumpulan Data	65
3.3	Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis	65
3.3.1	Teknik Analisis Data	65
3.3.1.1	Asumsi Klasik	66
3.3.1.2	Uji Normalitas	69
3.3.1.3	Uji Validitas	69
3.3.1.4	Uji Rehabilitas	70

3.3.1.5 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	71
3.4 Uji Hipotesis	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	77
4.1.1 Sejarah Perusahaan	77
4.1.2 Lokasi perusahaan	78.
4.1.3 Struktur organisasi	78
4.1.4 Analisis deskriptif data responden	81
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	83
4.2.1 Deskripsi hasil penelitian.....	83
4.2.2 Uji validitas dan rehabilitas.....	90
4.3 Analisis dan pembahasan.....	93
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	93
4.4 Analisis Linear berganda.....	97
4.5 Penguji Hipotesis.....	98
4.5.1 Uji hipotesis secara simultan (uji F).....	98
4.5.2 Uji hipotesis secara parsial (uji T)	101
4.5.3 Pembahasan	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	43
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Hamparan Plastindo Raya	60
Gambar 4.2	Aliran Proses Produksi Sedotan	66
Gambar 4.3	Kurva Statistik Durbin Waston	77
Gambar 4.4	Distribusi Kriteria Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Simultan atau Keseluruhan	82
Gambar 4.5	Kurva Distribusi Hasil Analisis secara Parsial Faktor Jumlah Bahan Baku (X_1) terhadap Volume Produksi Sedotan Pada PT. Hamparan Plastindo Raya di Surabaya (Y)	85
Gambar 4.6	Kurva Distribusi Hasil Analisis secara Parsial Faktor Upah Tenaga Kerja (X_2) terhadap Volume Produksi Sedotan Pada PT. Hamparan Plastindo Raya di Surabaya (Y)	87
Gambar 4.7	Kurva Distribusi Hasil Analisis secara Parsial Faktor Jam Henti Mesin (X_3) terhadap Volume Produksi Sedotan Pada PT. Hamparan Plastindo Raya di Surabaya (Y)	89

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.	Data Jumlah Bahan Baku PT. Hampanan Plastindo Raya	69
Tabel 2.	Data Upah Tenaga Kerja PT. Hampanan Plastindo Raya	70
Tabel 3.	Data Jam Henti Mesin PT. Hampanan Plastindo Raya	72
Tabel 4.	Data Volume Produksi PT. Hampanan Plastindo Raya	74
Tabel 5.	Hasil Uji Multikolinear (dengan tiga variable)	76
Tabel 6.	Heterodastisitas dengan Korelasi Rank Spearman Korelasi	78
Tabel 7.	Analisis Varian (ANOVA)	79
Tabel 8.	Hasil Analisis Variabel Jumlah Bahan Baku, Upah Tenaga Kerja Dan Jam Henti Mesin pada PT. Hampanan Plastindo Raya	79

VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN PONDOK DAHAR
DI SURABAYA

Oleh :

SUS RITA AL MINARIATI
0942010024

ABSTRAKSI

Restoran atau Rumah Makan merupakan salah satu usaha di bidang jasa, dimana bisnis ini kini membanjiri pasar, baik dalam jumlah maupun jenis makanan dan minuman serta hiburan yang ditawarkan, sehingga para pengusaha saling bersaing baik dalam meningkatkan kualitas produk yang dalam hal ini variasi menu makanan dan minuman, harga, fasilitas maupun pelayanan. Begitupun dengan apa yang dialami Restoran Rumah Makan pondok dahar di Surabaya. Rumah Makan pondok dahar harus selalu memperhatikan keinginan dan harapan konsumen, sehingga kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli produk di Rumah Makan pondok dahar di Surabaya. Adapun variabel terikat (Y) adalah kepuasan konsumen dan variabel bebas (X) terdiri dari Menu, Harga, Fasilitas dan Pelayanan.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung dan membeli produk pada Rumah Makan pondok dahar di Surabaya. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden dengan teknik penarikan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan pengumpulan datanya melalui penyebaran kuesioner, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil analisis terbukti bahwa secara simultan maupun parsial variabel Menu (X_1), Harga (X_2), Fasilitas (X_3), dan Pelayanan (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rumah Makan pondok dahar di Surabaya. Dan secara parsial Menu (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), secara parsial Harga (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), secara parsial Fasilitas (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dan secara parsial Pelayanan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). dan variabel Pelayanan (X_4) merupakan variabel paling dominan dikarenakan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Menu, Harga, Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Konsumen

VARIABLE - VARIABLE AFFECTING
CUSTOMER SATISFACTION AT HOME EATING PONDOK DAHAR
IN SURABAYA

by:

SUS RITA AL MINARIATI
0942010024

Restaurant or Eating is one of the businesses in the service sector, where business is now flooding the market, both in number and type of food and beverage and entertainment on offer, so that the entrepreneurs compete well in improving the quality of the products in this diet variation and drinks, prices, facilities and services. Likewise with what happened to pondok dahar Restaurant in Surabaya. Eating a pondok dahar lways hungry for attention to the wishes and expectations of consumers, so that customer satisfaction can be met. This study aims to determine the factors that influence consumer satisfaction in buying the product at Res pondok dahar restaurant in Surabaya. The dependent variable (Y) is the consumer satisfaction and the independent variable (X) consists of menu, price, facilities and services.

Population used in this study is the consumers who visit and purchase products at Mama's Restaurant in Surabaya. The number of samples in this study were 100 respondents to the sampling technique used purposive sampling technique. The type of data used is the primary data and data collection through questionnaires, analysis techniques in the study were digunakan Multiple Linear Regression.

Based on the results of the analysis proved that simultaneous and partial menu of variables (X1), price (X2), Facility (X3), and Service (X4) significantly influence consumer satisfaction (Y) at pondok dahar Restaurant in Surabaya.

X1 parsial X2 and X3 Signifikan and X4 dominan.

Keywords: Menu, price, amenities, services, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya, antara lain dengan cara mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsep ini sering disebut konsep pemasaran yang menitik beratkan pada kebutuhan konsumen dengan sebaik-baiknya sehingga barang atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya. Melalui pemahaman perilaku konsumen, perusahaan dapat menyusun strategi yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli para pesaingnya.

Usaha untuk mempertahankan pelanggan bukanlah hal yang mudah, sebab diperkirakan untuk mempertahankan satu pelanggan saja biayanya lebih mahal daripada mendapatkan satu pelanggan.

Mempertahankan pelanggan bagi sebuah perusahaan merupakan satu prestasi tersendiri yang mencerminkan kehandalan perusahaan tersebut dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan perusahaan baik barang atau jasa.

Salah satu usaha yang sekarang ini banyak diminati masyarakat yaitu usaha di bidang jasa, khususnya jasa waralaba yang salah satu bidang usahanya yaitu Restoran atau Rumah Makan. Citra Restoran atau Rumah Makan yang sudah terbentuk di mata masyarakat sebagai tempat yang enak dan santai untuk menikmati menu atau hidangan yang tersedia, hal ini membuat Restoran atau Rumah Makan menjadi tempat yang menyenangkan di dalam memuaskan kebutuhan untuk dapat menikmati hiburan sekaligus menikmati menu atau hidangan yang tersedia dengan suasana yang santai dan nyaman yang ditawarkan kepada konsumen, dimana mereka dapat menghabiskan waktu berkumpul bersama keluarga, teman atau relasi dalam suasana yang informal.

Restoran atau Rumah Makan merupakan salah satu usaha di bidang jasa, dimana bisnis ini kini membanjiri pasar, baik dalam jumlah maupun jenis makanan dan minuman serta hiburan yang ditawarkan, sehingga para pengusaha saling bersaing baik dalam meningkatkan kualitas produk yang dalam hal ini variasi menu makanan dan minuman, harga, fasilitas maupun pelayanan. Karena dengan menu yang bervariasi dengan harga yang terjangkau serta penyediaan fasilitas dan pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan suatu kepuasan pada konsumen. Kepuasan konsumen

adalah keadaan konsumen baik yang merasa puas maupun belum puas setelah tercapai keinginan dan harapan terhadap menu, harga, fasilitas dan pelayanan yang disediakan. Konsumen akan merasa puas apabila keinginan dan harapan yang diterima terpenuhi, sebaliknya konsumen akan merasa belum puas apabila keinginan dan harapan yang diterima belum terpenuhi. Jadi, rumah makan yang ingin unggul dalam menciptakan kepuasan konsumen harus dapat memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menu makanan dan minuman yang disediakan harus dapat menimbulkan selera konsumen. Menyediakan berbagai macam menu makanan dan minuman yang dapat menimbulkan selera konsumen.

Di dalam menentukan harga harus selektif. Hal ini bertujuan untuk menarik minat konsumen untuk menikmati makanan dan minuman yang ditawarkan dengan harga terjangkau tanpa mengurangi cita rasa maupun mutu produk yang dihasilkan, sehingga diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dan dapat mencapai kepuasan yang diinginkan.

Fasilitas harus berorientasi pada kebutuhan konsumen dan selera konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan, maka penyediaan fasilitas harus diperhatikan, dimana penyediaan fasilitas disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen sehingga dapat mendorong konsumen untuk selalu melakukan pembelian. Dengan

demikian perusahaan dapat menambah pelanggan baru yang pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan terhadap produk yang ditawarkan, sehingga perusahaan mendapatkan laba yang sebesar-besarnya. Dalam usaha untuk memberikan keamanan dan kenyamanan kepada konsumennya.

Pelayanan merupakan layanan yang bersifat langsung dimana pihak perusahaan dapat memberikan layanan secara langsung kepada konsumen, sehingga mempermudah konsumen untuk melakukan pembelian. Apabila pelayanan yang diberikan baik maka konsumen akan merasa terpenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai dengan harapan konsumen. Dalam usaha memuaskan konsumennya, rumah makan harus dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap agar konsumen merasa diperhatikan dan tidak menunggu lama hidangan yang di pesan.

Meskipun perusahaan telah berusaha untuk memberikan kepuasan secara optimal kepada konsumennya, akan tetapi tingkat kepuasan masing-masing konsumen berbeda, sehingga untuk mengetahui seberapa jauh produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat diterima oleh konsumen itu sulit untuk mengetahuinya.

Pada awal berdiri sekitar tahun 2009 Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar banyak dikunjungi konsumen yang berada di sekitar Ketintang Surabaya. Dengan waktu buka mulai pukul 12.00 hingga pukul 00.00, setiap hari rata-rata jumlah pengunjungnya mencapai 100 orang. Namun di dalam perjalanan usahanya pihak Rumah Makan Lesehan

Pondok Dahar di hadapkan pada kendala atau permasalahan dimana hasil penjualannya mengalami penurunan yakni pada awal tahun 2010, hal ini di sebabkan karena banyak usaha-usaha sejenis, maka dari itu Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar mengambil tindakan dan langkah-langkah perbaikan yang tepat untuk dapat mempertahankan usahanya bahkan menambah jumlah pelanggannya, yaitu dengan cara memberikan menu makanan yang berciri khas cumi dan kepiting yang sangat berbeda rasanya, meningkatkan kebersihan di lingkungan rumah makan, meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga standart harga.

Setelah dilakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan, maka dari 100 orang pelanggan rata-rata yang datang setiap hari di perkirakan yang datang lebih dari satu kali setiap bulan rata-rata 25 orang pelanggan. Dari 25 orang pelanggan yang datang lebih dari satu kali setiap bulan bisa dijadikan dasar sebagai rasa kepuasan seseorang yang sebagian besar pelanggan puas karena menu, harga, fasilitas dan pelayanan yang disediakan di Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar. (Sumber : Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar Surabaya Tahun 2011)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka berikut ini akan diteliti lebih lanjut mengalami permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar di Surabaya dengan judul penelitian

”Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar di Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu masalah, yaitu sebagai berikut :

- 1 Apakah terdapat pengaruh secara simultan menu, harga, fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara pada Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar di Surabaya?
- 2 Apakah terdapat pengaruh secara parsial menu, harga, fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara pada Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh menu, harga, fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar di Surabaya.
2. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh menu, harga, fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian di Rumah Makan Lesehan Pondok Dahar antara lain sebagai berikut:

1. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian sebagai masukan bagi divisi pemasaran dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat menjadikan perusahaan lebih maju. Selain itu juga sebagai penambah wawasan perbaikan dan kesempurnaan dalam perkembangan dibidang usahanya.

2. Secara Teoritis

Kegiatan penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa untuk lebih mengenal dunia bisnis secara nyata dan untuk menambah pengetahuan tentang strategi pemasaran yang belum pernah didapat di bangku perkuliahan serta sebagai pembandingan antara teori matakuliah yang diterima dengan kenyataan yang ada dilapangan.