

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN OBJEK KULINER PADA RUMAH MAKAN
IKAN BAKAR BU ANA KECAMATAN BANTARBOLANG
KABUPATEN PEMALANG**



SKRIPSI

Oleh :

ALIFIA RIFA DIANA

1904010023

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN OBJEK KULINER PADA RUMAH MAKAN
IKAN BAKAR BUANA KECAMATAN BANTARBOLANG
KABUPATEN PEMALANG

Oleh :

ALIFIA RIFA DIANA

1904010023

Diperiksa dan disetujui
Pada tanggal : 22 Januari 2024

Pembimbing I



Watemin, S.P., M.P.
NIP/NIK. 2160242

Pembimbing II



Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si.
NIP/NIK. 2160151

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan



Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P.
NIP/NIK. 2160174

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN OBJEK KULINER PADA RUMAH MAKAN
IKAN BAKAR BUANA KECAMATAN BANTARBOLANG
KABUPATEN PEMALANG**

Oleh :
ALIFIA RIFA DIANA

1904010023

Telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi pada
Hari Senin Tanggal 22 Januari 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN PANITIA

Ketua

Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P.
NIP./NIK. 2160174

Sekretaris

Pujiati Utami, S.P., M.P.
NIP./NIK. 2160241

Penguji I

Watemin, S.P., M.P.
NIP./NIK. 2160242

Penguji II

Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si.
NIP./NIK. 2160151

Penguji III

Pujiati Utami, S.P., M.P.
NIP./NIK. 2160241

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan

Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P.
NIP./NIK. 2160174

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alifia Rifa Diana

NIM : 1904010023

Program Studi : Agribisnis

Fakultas : Pertanian dan Perikanan

Universitas : Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan berlaku.

Purwokerto, 23 Januari 2024

Yang menyatakan,



Alifia Rifa Diana
1904010023

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

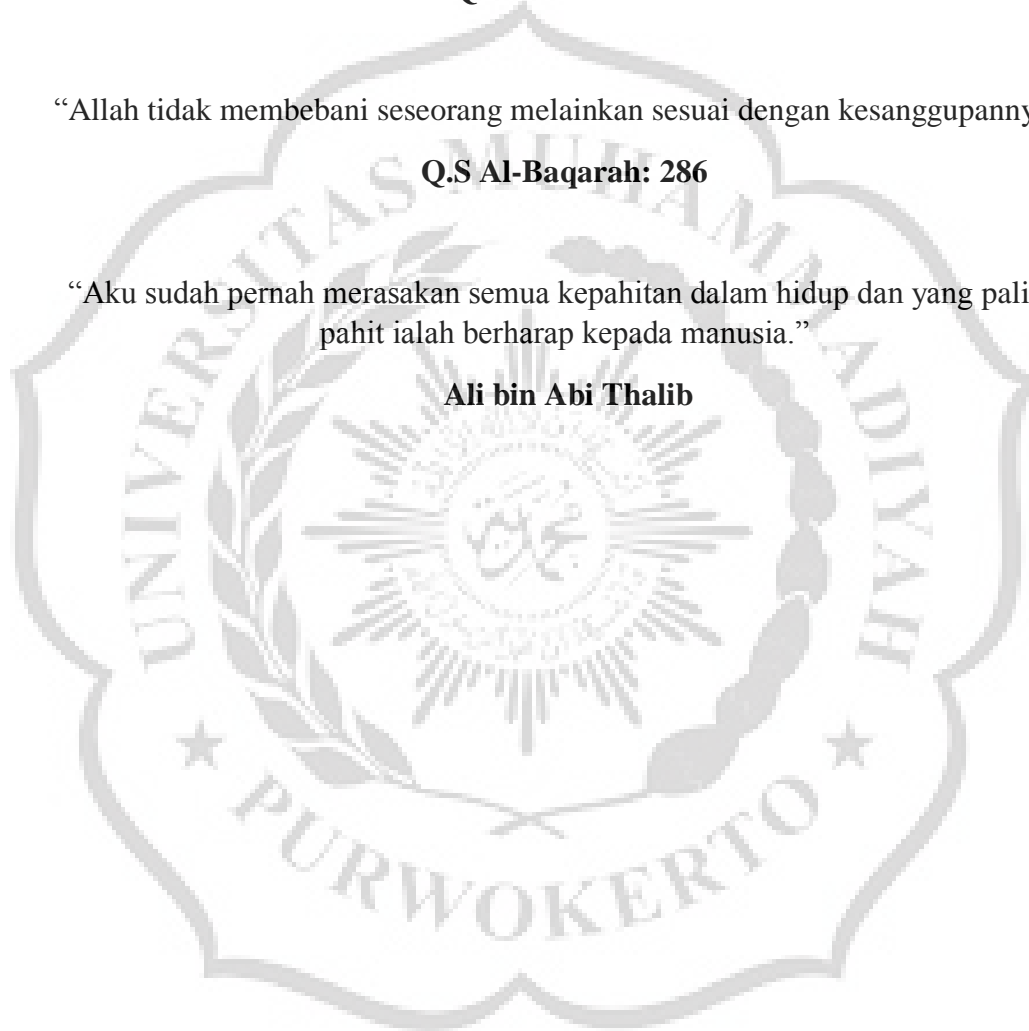
Q.S Ar-Ra'd: 11

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

Q.S Al-Baqarah: 286

“Aku sudah pernah merasakan semua kepahitan dalam hidup dan yang paling pahit ialah berharap kepada manusia.”

Ali bin Abi Thalib



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan nabi kita Nabi Muhammad SAW.

Penyelesaian skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Diri sendiri, yang paling utama dan penting terimakasih untuk diriku sendiri yang sudah berjuang dan bertahan sejauh ini sampai selesai, terimakasih sudah bisa bertanggung jawab dengan semua amanah yang telah diberikan, dan terimakasih sudah tetap bangkit dikala terjatuh dan putus asa.
2. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Andy Sophian dan Ibunda Ana Anugrah penulis ucapkan terimakasih banyak yang selalu memberi semangat, nasihat, dukungan serta doa yang tiada hentinya, dan juga kasih sayang dan perhatiannya yang membawa penulis hingga pada proses akhir pendidikan sarjana ini. Tidak lupa adik – adiku tercinta Sofi Khaerunisa dan Akmal Fajri yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Watemin, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing I penulis ucapkan terimakasih banyak telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan nasihat, masukan dan pelajaran yang diberikan selama penulisan skripsi ini.

4. Prof.Dr.Ir. Dumasari, M.Si. selaku dosen pembimbing II penulis ucapkan terimakasih banyak telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan nasihat, masukan dan pelajaran yang diberikan selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Pujiati Utami, S.P.,M.P. selaku dosen penguji penulis ucapkan terimakasih banyak telah memberi kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Amrizal Kusuma Adhi penulis ucapkan terimakasih banyak telah banyak membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi, selalu mendengarkan, menenangkan, dan memberikan solusi ketika penulis sedang merasa membutuhkan bantuan.
7. Teman – teman seperjuangan Agribisnis 2019 dan juga teman – teman lainnya penulis ucapkan terimakasih banyak telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi.
8. Kepada pemilik dan karyawan Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana penulis ucapkan terimakasih banyak telah memberikan izin melaksanakan penelitian skripsi, dan juga membantu penulis selama penelitian sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
9. Kepada responden penelitian penulis ucapkan terimakasih banyak telah meluangkan waktu serta kesempatan untuk diwawancarai oleh penulis demi kesempurnaan penelitian dan kepada semua pihak yang telah terlibat.

KATA PENGANTAR


Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan baik, dengan judul skripsi “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Objek Kuliner Pada Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang”. Laporan penelitian ini diajukan sebagai menyelesaikan program studi S1. Penulis juga ingin memberikan apresiasi setinggi – tingginya kepada semua pihak yang telah membantu sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Anis Sofiyani, S.P.,M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Ibu Pujiati Utami, S.P.,M.P selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Watemin, S.P.,M.P. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Prof.Dr.Ir.Dumasari, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Pujiati Utami, S.P.,M.P selaku Dosen Pengarah dan Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyempurnaan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

7. Teman – teman seperjuangan Agribisnis 2019 yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menngharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai masukan agar dapat bermanfaat dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi.

Purwokerto, 23 Januari 2024



Alifia Rifa Diana
1904010023

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alifia Rifa Diana
NIM : 1904010023
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian dan Perikanan

Menyetujui dan memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty – Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Objek Kuliner Pada Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 23 Januari 2024

Yang menyatakan,



Alifia Rifa Diana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Pembatasan Masalah dan Asumsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Rumah Makan	7
B. Pelayanan	7
C. Kualitas Pelayanan	8
D. Kepuasan Konsumen.....	11
E. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14
F. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	15
G. Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Tempat dan Waktu Penelitian	20
B. Metode Penelitian.....	20
C. Jenis Data	21

D. Pengumpulan Data	21
E. Pengambilan Sampel	23
F. Definisi Operasional Variabel	24
G. Analisis Data	26
BAB IV KEADAAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	34
A. Keadaan Umum Kabupaten Pemalang.....	34
B. Keadaan Penduduk Kecamatan Bantarbolang	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Profil Objek Kuliner Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana	40
B. Karakteristik Sosial Ekonomi Konsumen Pada Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana.....	45
C. Analisis Tingkat Kinerja dan Harapan Kepuasan Konsumen yang Diberikan Oleh Objek Kuliner Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana.....	50
D. Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Indeks (CSI)	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2. Kriteria Nilai CSI	33
Tabel 3 . Jumlah Penduduk berdsarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia.....	36
Tabel 5. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 6. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian	39
Tabel 7. Fasilitas Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana.....	44
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 9. Umur Responden.....	46
Tabel 10. Tingkat Pendidikan Responden	47
Tabel 11. Pekerjaan Responden	48
Tabel 12. Pendapatan Responden	49
Tabel 13. Menu Pilihan Responden	50
Tabel 14. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan.....	51
Tabel 15. Nilai rata – rata kinerja dan harapan	54
Tabel 16. Atribut yang termasuk pada kuadran I.....	57
Tabel 17. Atribut yang termasuk pada kuadran II.....	59
Tabel 18. Atribut yang termasuk pada kuadran III	63
Tabel 19. Atribut yang termasuk pada kuadran IV	67
Tabel 20. Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius.....	30
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	42
Gambar 3. Diagram Kartesius.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2. Tabulasi Data Karakteristik Responden	83
Lampiran 3. Tabulasi Data Kinerja.....	85
Lampiran 4. Tabulasi Data Harapan	87
Lampiran 5. Dokumentasi.....	89



Alifia Rifa Diana 1904010023 (2024). “**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Objek Kuliner Pada Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang**” Dibawah bimbingan Watemin, S.P., M.P. dan Prof.Dr.Ir. Dumasari, M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana di Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang dari bulan Agustus sampai dengan November 2023. Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Untuk mengetahui profil Objek Kuliner Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana. 2) Untuk mengetahui karakteristik sosial ekonomi konsumen pada Objek Kuliner Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana. 3) Untuk mengetahui analisis kinerja dalam kepuasan konsumen yang diberikan oleh Objek Kuliner Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana. 4) Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Objek Kuliner Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana.

Metode yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif dan Deskriptif Kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengambilan Deskriptif Kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan 2 teknik yaitu *snowball sampling* sebanyak 3 responden informan kunci dan *accidental sampling* sebanyak 50 responden konsumen.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa profil rumah makan meliputi sejarah umum, visi dan misi, struktur organisasi, fasilitas dan marketing. Karakteristik konsumen di Rumah Makan Ikan Bakar Bu Ana pada jenis kelamin terbanyak perempuan, umur terbanyak di umur >40 tahun, tingkat Pendidikan terbanyak S1, pekerjaan terbanyak PNS, pendapatan terbanyak lebih dari Rp 4.000.000,- dan menu pilihan konsumen terbanyak memilih gurame bakar. Hasil analisis tingkat kinerja dengan menggunakan metode IPA pada diagram kartesius diperoleh atribut pada kuadran I memperoleh atribut 3 dan 15. Pada kuadran II memperoleh atribut 1,5,6,8,9,11,12,20,21,23, dan 25. Pada kuadran III memperoleh atribut 2,4,10,13,14,16,17,18, dan 19. Pada kuadran IV memperoleh atribut 7,22, dan 24. Hasil kepuasan konsumen nilai CSI memperoleh hasil 80,09% dimana pada kategori “Puas” karena pada kriteria 66 – 80,99%.

Kata kunci : Rumah makan, pelayanan, kinerja, harapan, kepuasan konsumen

Alifia Rifa Diana 1904010023 (2024). “**An Analysis of Customer Satisfaction Level towards Culinary Services at Grilled Fish Restaurant Bu Ana in Bantarbolang District, Pemalang Regency**” Under the Guidance of Watemin, S.P., M.P. and Prof.Dr.Ir. Dumasari, M.Si.

ABSTRACT

This research was conducted at Grilled Fish Restaurant Bu Ana in Bantarbolang District, Pemalang Regency, from August to November 2023. The objectives of this study are: 1) To determine the profile of Grilled Fish Restaurant Bu Ana. 2) To identify the socio-economic characteristics of consumers at Grilled Fish Restaurant Bu Ana. 3) To analyze the performance in customer satisfaction provided by Grilled Fish Restaurant Bu Ana. 4) To determine the level of customer satisfaction with the services of Grilled Fish Restaurant Bu Ana.

The methods used are Qualitative Descriptive and Quantitative Descriptive using primary and secondary data. The Quantitative Descriptive sampling technique involves snowball sampling with 3 key informant respondents and accidental sampling with 50 consumer respondents.

The research concludes that the restaurant profile includes general history, vision and mission, organizational structure, facilities, and marketing. Consumer characteristics at Grilled Fish Restaurant Bu Ana show that the majority are female, most are 40 years old, the highest level of education is Bachelor's degree, the most common occupation is civil servant, the highest income is more than IDR 4,000,000, and the most chosen menu by consumers is grilled carp. The performance level analysis using IPA method on the Cartesian diagram obtained attributes in quadrant I with attributes 3 and 15. In quadrant II, attributes 1,5,6,8,9,11,12,20,21,23, and 25. In quadrant III, attributes 2,4,10,13,14,16,17,18, and 19. In quadrant IV, attributes 7,22, and 24. The customer satisfaction level (CSI) result is 80.09%, categorized as satisfied since it falls within the criteria of 66-80.99%.

Keywords: Restaurant, service, performance, expectations, customer satisfaction