

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN BEBEK KALEYO
DI KOTA HARAPAN INDAH BEKASI.**

**ARIF LUQMAN
8223118195**



**Karya Ilmiah ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

***THE QUALITY OF SERVICE ANALYSIS TO BEBEK KALEYO
RESTAURANT HARAPAN INDAH BEKASI***

**ARIF LUQMAN
8223118195**



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate
Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT DIII
MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015***

ABSTRAK

ARIF LUQMAN 2015. 8223118195. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN BEBEK KALEYO DI KOTA HARAPAN INDAH BEKASI. Program studi Manajemen DIII Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui bagaimana respon konsumen terkait dengan kualitas pelayanan pada Restoran Bebek Kaleyoko Kota Harapan Indah Bekasi. Persaingan yang semakin ketat diantara banyaknya usaha sejenis baik yang baru memulai maupun yang sudah lebih dulu dikenal oleh konsumen, Kualitas pelayanan adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pengelola untuk memuaskan pelanggan dan menghadapi persaingan agar dapat bertahan di pasar yang kompetitif.

Dalam variabel kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang saling menguatkan, sehingga penulis dan pembaca bisa melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bebek Kaleyoko Kota Harapan Indah Bekasi. Lima dimensi tersebut yaitu, *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Dari kelima dimensi diatas, penulis membuat indikator-indikator dalam kuesioner yang harus direspon oleh responden, ada beberapa respon negative yang dirasakan konsumen, hal ini menjadi kritikan untuk pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, restoran, Bebek Kaleyoko.

ABSTRACT

ARIF LUQMAN 2015. 8223118195. ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE AT RESTAURANT BEBEK KALEYO IN HARAPAN INDAH BEKASI. Marketing Management DIII Study Program, Major Management, Economic Faculty, Universitas of State Jakarta.

The purpose of writing this paper is to find out how consumer response is related to the quality of service at Restaurant Bebek Kaleyo in Harapan Indah. The increasingly tight competition among many similar efforts, whether just starting out or already more historically known by consumers, requires that managers of restaurant Bebek Kaleyo can see and take advantage of opportunities that exist. Quality of service is the main thing that should be noted by the maintainer is working to satisfy customers and facing competition in order to survive in a competitive market.

In the variable quality of service there are five dimensions to corroborate, that the writer and the reader can see how the quality of service rendered by the employee As Bebek Kaleyo in Harapan Indah. The five dimensions are, Tangible (direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), Emphaty (Empathy). The fifth dimension from the above, the authors make the indicators in a questionnaire that must be responded to by the respondents, there is some perceived negative consumer response, it is becoming critical to the management in improving the quality of service.

Keywords: The quality of service, restaurant, Bebek Kaleyo.

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

TandaTangan

Tanggal

.....
NIP.:

KetuaJurusan.....,

Jakarta,

Ketua Program Studi

.....
NIP.:

.....
NIP.:

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Dekan Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP. 196712071992031001

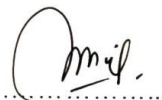
Nama

Tanda tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Dra. Umi Mardiyati, M.si
NIP. 195702211985302002



27-07-2015

Penguji Ahli

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si.
NIP. 19720617199903001



27-07-2015

Dosen Pembimbing

Dr. Mohamad Rizan, SE, MM
NIP. 19706272006041001



28-07-2015

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas segala berkat dan karunia-Nya pada peneliti,akhirnya peneliti dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang merupakan syarat kelulusan di Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Hamidah Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati M.Si Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Ayah, Ibu, adik saya, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
6. Seluruh pihak Restoran Bebek Kaleyo yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
7. Siti Azhari Putri Rachmani, Ratna Dwi Handayani, Reyhan Ryanafi, , Okvaly Takual, Muhammad Hilmi, Miftah Fuad, Anung Yuniharso, Afrizal Zulmi, Muhammad Romadhon, Fiki Filhaqi Muhammad, Heksa Ndaru, Ari Agassi, Olivia, Mang Udin terima kasih atas dukungannya.
8. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi Diploma DIII yang tidak disebutkan namanya ini yang telah membantu peneliti menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta, 2 Mei 2015

Peneliti