

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN PECEL LELE
LELA CABANG RAWAMANGUN**

**MUHAMMAD HANIF DRAJAT
8223118198**



**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**

***ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE AT RESTAURANT PECEL
LELE LELA BRANCH RAWAMANGUN***

**MUHAMMAD HANIF DRAJAT
8223118198**



***The Scientific Paper Prepared to Meet One Degree Associate
Expert Getting By Faculty Of Economy, University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT STUDY DIII
DEPATEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMYCS
UNIVERSITY OF JAKARTA
2014***

ABSTRAK

MUHAMMAD HANIF DRAJAT 2014. 8223118198. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN PECEL LELE LELA CABANG RAWAMANGUN. 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 Pecel Lele Lela Cabang Rawamangun. Persaingan yang semakin ketat diantara banyaknya usaha sejenis baik yang baru memulai maupun yang sudah lebih dulu dikenal oleh konsumen, mengharuskan pengelola restoran Pecel Lele Lela dapat melihat dan memanfaatkan peluang yang ada. Kualitas pelayanan adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pengelola dilaksanakan 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 Pecel Lele Lela cabang rawamangun. 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, Pecel Lele Lela.

ABSTRACT

MUHAMMAD HANIF DRAJAT 2014. 8223118198. ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE AT RESTAURANT PECEL LELE LELA BRANCH RAWAMANGUN. *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 Pecel Lele Lela Branch Rawamangun. The increasingly tight competition among many similar efforts, whether just starting out or already more historically known by consumers, requires that managers of restaurant Pecel Lele Lela 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 Pecel Lele Lela branch Rawamangun. 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, Pecel Lele Lela.

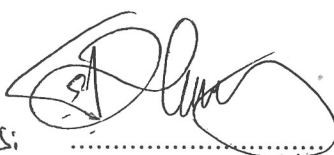
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

SETYO FERRY WIBOWO, SE. M.Si
NIP.: 197206171999631001



14-07-2014

Ketua Jurusan... MANAJEMEN

Jakarta, 14-07-2014

Ketua Program Studi



Dr. Hamidah, SE, M.Si
NIP.: 195603211986032001




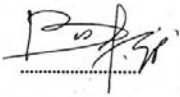
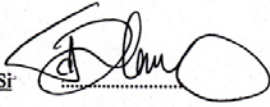
Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP.: 19570221 198503 2 002

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus.
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	TandaTangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra.Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198503 2 002		<u>22-Juli-2014</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra.Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001		<u>22-Juli-2014</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001		<u>22-Juli-2014</u>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahrabbi'alamiin, segala puji bagi Allah yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya sehingga sampai sekarang praktikan dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini yang berjudul: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN PECEL LELE LELA CABANG RAWAMANGUN

Penulisan karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang ikut berpartisipasi memberikan dukungan materil maupun moril sehingga praktikan mendapatkan berbagai data dan informasi dalam menyempurnakan karya ilmiah ini. Pada kesempatan ini, dengan hati yang tulus ingin menyampaikan rasa terima kasih tak terhingga kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si selaku Pembimbing Karya Ilmiah
2. Dra. Umi Mardiyati., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Pemasaran
3. DR. Hamidah, M. Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
4. Drs. Dedi Purwana S.E., M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
5. Seluruh dosen dan staf administrasi FE-UNJ
6. Semua pegawai yang bekerja di Restoran Pecel Lele Lela cabang rawamangun pada umumnya dan khususnya Bpk, Manajer Sulaimin Akbar S.E. yang telah membantu memberikan gambaran dunia kerja yang sesungguhnya kepada penulis.

7. Keluarga tercinta dirumah sebagai sumber inspirasi, terutama untuk kedua orang tua, kakak, dan adik-adik.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan di prodi MP 2011 dan orang-orang yang telah memberikan inspirasi dan motivasi dalam hidup.

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 laporan akhir ini. Semoga Karya Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca, baik kalangan akademis maupun umum, terimakasih.

Jakarta, 14 Juli 2014

Penulis