



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Restoran
Saung Bale di Bandung

Skripsi

Oleh

Kevin Christianto Halim

2014320116

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Restoran
Saung Bale di Bandung

Skripsi

Oleh

Kevin Christianto Halim

2014320116

Pembimbing

James Rianto Situmorang, DRS., M.M.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Kevin Christianto Halim
Nomor Pokok : 2014320116
Judul : Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Restoran Saung Bale

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 9 Januari 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. : _____

Sekretaris

James Rianto Situmorang, DRS., M.M.: _____

Anggota

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T. : _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kevin Christianto Halim

NPM : 2014320116

Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan
Restoran Saung Bale Bandung

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar.

Bandung, 4 Januari 2018

Kevin Christianto Halim

ABSTRAK

Nama : Kevin Christianto Halim
NPM : 2014320116
Judul : Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Restoran Saung Bale

Kualitas pelayanan Restoran Saung Bale tidak berbeda jauh dengan restoran sunda lainnya. Alasan utama orang-orang ingin makan di Restoran Saung Bale karena sudah terkenal restoran ini memiliki cita rasa Sunda yang sangat enak sehingga tak jarang para konsumen akan datang kembali ke restoran sunda ini, pelayanan yang ramah, kebersihan tempat dan alat makan , suasana nyaman dipilih oleh hanya 7 orang. Hal ini dapat dijadikan acuan manajemen untuk meningkatkan tingkat kenyamanan di Restoran Saung Bale dan dekorasi yang bagus. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan Restoran Saung Bale.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai situasi dan keadaan dengan cara pemaparan data yang diperoleh sebagaimana adanya yang kemudian melalui analisis dibuat beberapa kesimpulannya. Kuesioner dibagikan kepada sampel penelitian yaitu 100 orang pengunjung Restoran Saung Bale. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan analisis deksriptif statistik.

Hasil penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan Restoran Saung Bale disimpulkan bahwa untuk tingkat harapan diperoleh tiga urutan tertinggi, antara lain: Pegawai Restoran saung bale tanggapan keluhan, Restoran Saung Bale memiliki peralatan yang bersih dan Jam buka Restoran Saung Bale tepat waktu. Untuk tingkat kinerja diperoleh tiga urutan tertinggi, antara lain: Pegawai Restoran Saung Bale berpakaian bersih, Restoran saung bale memiliki design exterior restoran yang unik dan Jaminan pembayaran yang cepat di Restoran Saung Bale. Untuk tingkat kepuasan konsumen tiga urutan tertinggi, antara lain: Pegawai Restoran Saung Bale memiliki sopan santun, Jaminan pembayaran yang cepat di Restoran Saung Bale dan Pegawai Restoran Saung Bale berpakaian bersih. Ini artinya ketiga urutan tersebut memili gap terendah dibandingkan dengan pernyataan lainnya.

ABSTRACT

Name: Kevin

Main Number: 2014320116

Title: consumer satisfaction with the quality of Saung Bale Restaurant services

The service quality of Saung Bale Restaurant is not much different from other Sundanese restaurants. The main reason people want to eat at Saung Bale Restaurant is because it is well known that this restaurant has a very good Sundanese flavor, so it is not uncommon for consumers to come back to this Sundanese restaurant, friendly service, clean places and cutlery, comfortable atmosphere chosen by only 7 people. This can be used as a reference for management to increase the level of comfort in Saung Bale Restaurant and good decoration. This study aims to measure the level of customer satisfaction with the quality of Saung Bale Restaurant services.

The type of research used is descriptive research. Descriptive research is a research method to obtain an overview of the situation and situation by the presentation of the data obtained as it is, then through the analysis some conclusions are made. The questionnaire was distributed to the study sample, which was 100 visitors to Saung Bale Restaurant. After the data is collected, then a statistical descriptive analysis is carried out.

The results of the study on consumer satisfaction with the quality of Saung Bale restaurant services concluded that the highest level of expectations was obtained, among others: Saung Bale Restaurant staff response to complaints, Saung Bale Restaurant has clean equipment and Saung Bale Restaurant opening hours on time. For the level of performance obtained the highest three sequences, among others: Employees of Restaurant Saung Bale dressed cleanly, saung bale Restaurant has a unique restaurant exterior design and Guaranteed fast payment at Saung Bale Restaurant. For the level of consumer satisfaction the highest three sequences include: Employee Restoran Saung Bale has courtesy, Guarantees quick payment at Saung Bale Restaurant and Employees of Restaurant Saung Bale cleanly dressed. This means that the three sequences have the lowest gap compared to other statements.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir di Restoran Saung Bale ini dengan baik. Tugas Akhir ini berjudul “KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN RESTORAN SAUNG BALE BANDUNG”. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini:

1. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M. yang telah menjadi dosen pembimbing penulis dalam pembuatan tugas akhir yang telah menyisihkan tenaga, pikiran, dan meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi saran kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Lily, selaku pembimbing penulis di Restoran Saung Bale yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dan membimbing penulis selama melaksanakan Kerja Praktek ini.
3. Seluruh *staff* dan karyawan Restoran Saung Bale yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan pengumpulan data kuisisioner.
4. Seluruh *staff* dosen, administrasi Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.

5. Keluarga yang telah memberi doa,dukungan,dan semangat selama penulis menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Teman-teman Administrasi Bisnis 2014 yang berjuang bersama menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan.
7. Teman-teman Mekibaw yaitu Thomas, Natan, Rushell, Amadeus, Kevin, Dave, Reza yang selalu mengingatkan dan memberi semangat selama penulis menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis menyelesaikan laporan ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang terdapat pada tugas akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang dapat membangun dan memotivasi penulis untuk memperbaiki penyusunan tugas akhir ini. Semoga hasil tugas akhir ini bermanfaat dan memberikan informasi bagi semua pihak dan bagi penulis.

Bandung, 4 Januari 2019

Kevin Christianto Halim

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Objek Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Definisi Pemasaran	8
2.2 Definisi Konsumen	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2.2.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen	12
2.2.3 Kepuasan Konsumen diukur dari kualitas produk	14
2.3 Produk	16
2.3.1. Definisi Produk	16
2.3.2 Elemen Produk	17

2.3.3 Tingkatan Produk.....	18
2.4 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Layanan	19
2.4 Kualitas Layanan.....	21
2.5 Penelitian Terdahulu	22
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Metode Penelitian.....	24
3.2 Jenis Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sample	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	29
BAB 4 OBJEK PENELITIAN.....	31
4.1 Data Umum Perusahaan	31
4.1.1 Sejarah Perusahaan	31
4.1.2 Struktur Organisasi	32
4.1.3 Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	32
4.1.4 <i>Job Description</i> Perusahaan	33
4.1.5 Produk Produk yang disajikan di Restoran Saung Bale	34
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Hasil Penelitian	35
5.1.1 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen Pada Aspek Harapan.....	36
5.1.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen Pada Aspek Kinerja	47
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	67

6.1 Kesimpulan.....	67
6.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Alasan utama konsumen berkunjung ke Restoran Saung Bale:	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Oprasionalisasi Variabel	25
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Likert dan Skor Nilai	27
Tabel 3.3	Rentang Klasifikasi Variabel	30
Tabel 4.1	Daftar Makanan yang disajikan Restoran Saung Bale	34
Tabel 5.1	Rentang Klasifikasi Variabel	35
Tabel 5.2	Tingkat Harapan Restoran saung bale memiliki design exterior	36
Tabel 5.3	Tingkat Harapan Restoran saung bale memiliki design interior yang unik	37
Tabel 5.4	Tingkat Harapan Restoran Saung Bale memiliki fasilitas ruang makan yang nyaman	37
Tabel 5.5	Tingkat Harapan Restoran Saung Bale memiliki peralatan yang bersih	38
Tabel 5.6	Tingkat Harapan Pegawai Restoran Saung Bale berpakaian bersih ...	38
Tabel 5.7	Tingkat Harapan Jam buka Restoran Saung Bale tepat waktu	39
Tabel 5.8	Tingkat Harapan Pegawai menguasai penjelasan tentang menu	39
Tabel 5.9	Tingkat Harapan Produk yang diantar sesuai dengan yang dipesan ...	40
Tabel 5.10	Tingkat Harapan Pegawai Restoran saung bale cepat merespon	40
Tabel 5.11	Tingkat Harapan Pegawai Restoran saung bale tanggapan keluhan ..	41
Tabel 5.12	Tingkat Harapan Pegawai Restoran saung bale membuat pesanan yang dipesan dengan cepat	41
Tabel 5.13	Tingkat Harapan Pegawai Restoran saung bale menukar produk yang tidak sesuai dengan pesanan	42

Tabel 5.14	Tingkat Harapan Jaminan pembayaran yang cepat di Restoran Saung Bale.....	42
Tabel 5.15	Tingkat Harapan Pegawai Restoran Saung Bale menanyakan keperluan lain yang dipesan	43
Tabel 5.16	Tingkat Harapan Pegawai Restoran Saung Bale mencari tempat duduk	43
Tabel 5.17	Tingkat Harapan Pegawai Restoran Saung Bale ramah.....	44
Tabel 5.18	Tingkat Harapan Pegawai Restoran Saung Bale memiliki sopan santun	44
Tabel 5.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Harapan	45
Tabel 5.20	Peringkat Harapan Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 5.21	Tingkat Kinerja Restoran saung bale memiliki design exterior	47
Tabel 5.22	Tingkat Kinerja Restoran saung bale memiliki design interior yang unik	48
Tabel 5.23	Tingkat Kinerja Restoran Saung Bale memiliki fasilitas ruang makan yang nyaman.....	49
Tabel 5.24	Tingkat Kinerja Restoran Saung Bale memiliki peralatan yang bersih	49
Tabel 5.25	Tingkat Kinerja Pegawai Restoran Saung Bale berpakaian bersih	50
Tabel 5.26	Tingkat Kinerja Jam buka Restoran Saung Bale tepat waktu	51
Tabel 5.27	Tingkat Kinerja Pegawai menguasai penjelasan tentang	51
Tabel 5.28	Tingkat Kinerja Produk yang diantar sesuai dengan yang dipesan.....	52
Tabel 5.29	Tingkat Kinerja Pegawai Restoran saung bale cepat merespon.....	52
Tabel 5.30	Tingkat Kinerja Pegawai Restoran Pegawai Restoran Saung bale	53
Tabel 5.31	Tingkat Kinerja Pegawai Restoran saung bale membuat pesanan yang dipesan dengan cepat.....	53
Tabel 5.32	Tingkat Kinerja Pegawai Restoran saung bale menukar produk yang tidak sesuai dengan pesanan.....	54

Tabel 5.33 Tingkat Kinerja Jaminan pembayaran yang cepat di Restoran Saung Bale.....	55
Tabel 5.34 Tingkat Kinerja Pegawai Restoran Saung Bale menanyakan keperluan lain yang dipesan	55
Tabel 5.35 Tingkat Kinerja Pegawai Restoran Saung Bale mencarikan tempat duduk.....	56
Tabel 5.36 Tingkat Kinerja Pegawai Restoran Saung Bale ramah	56
Tabel 5.37 Tingkat Kinerja Pegawai Restoran Saung Bale memiliki sopan santun	57
Tabel 5.38 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Kinerja.....	57
Tabel 5.39 Rekapitulasi Kinerja Yang Dirasakan Berdasarkan Peringkat.....	59
Tabel 5.40 Perbandingan Harapan dan Kinerja Kepuasan Konsumen	60
Tabel 5.41 Perbandingan Peringkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Konsumen .	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restoran Saung Bale	32
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu industri dunia yang memiliki perkembangan cepat dan dinamis. Industri ini mampu mendatangkan pemasukan yang besar bagi negara jika negara mampu mengembangkan sektor ini dengan baik. Usaha meningkatkan industri pariwisata ini bergantung pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana pariwisata. Pariwisata dapat didefinisikan sebagai ilmu, seni dan bisnis pertunjukan serta penyediaan transportasi bagi para pengunjung, memberikan sarana akomodasi untuk mereka, dan menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka (Walker, 2008 dalam Agung Gita, 2014).

Kegiatan pariwisata memerlukan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pariwisata. Sarana dan prasarana tersebut adalah seperti sarana akomodasi perhotelan, biro perjalanan wisata, restoran, sarana rekreasi dan sebagainya. Dari semua sarana penunjang kegiatan kepariwisataan tersebut, restoran mempunyai peranan yang penting. Restoran menyediakan makan dan minum bagi para turis yang akan berekreasi di suatu daerah atau suatu kota.

Restoran adalah salah satu sarana untuk melaksanakan *Food Service Industry* atau bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan wisatawan atau customer. (Walker, 2010). Restoran itu sendiri terdiri dari beberapa

jenis restoran makanan. Misalnya Restoran Jepang, restoran eropa, restoran amerika, restoran padang, restoran Sunda,dan masih banyak contoh lainnya. Masing-masing tiap restoran memiliki ciri khas pelayanan dan jenis makanan yang berbeda beda,sesuai dengan jenis restoran nya masing-masing. Selain makanan dan minuman sebagai produk utamanya, sebuah restoran memerlukan standar pelayanan yang baik dan maksimal agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja melainkan juga dari kesigapan dan keramah tamahan para karyawan restoran dalam melayani tamu.

Tabel 1.1 Daftar beberapa restoran Sunda di Bandung

No.	Nama Restoran	Alamat
1	Raja Sunda	Jalan Doktor Djunjunan No.63, Pajajaran, Cicendo
2	Sedep Malem	Jalan Burangrang Raya No.11
3	RM Sari Sunda	Jalan Soekarno Hatta No.479 B, Cijagra, Lengkong
4	Sajian Sunda Sambara	Jl. Trunojoyo No. 64, Citarum, Bandung Wetan
5	Paviliun Sunda	Kelurahan Cihapit, Jl. R.E. Martadinata Ciputat No.97
6	Dapoer Pandan Wangi	Jalan Terusan Pasir Koja No.380, Sukahaji, Babakan Ciparay
7	RM Alas Daun	Jalan Citarum No.34, Cihapit, Bandung Wetan
8	Rumah Makan Sunda	Jl. Babakan Tarogong
9	RM khas Sunda Cibiuk	Jalan Soekarno - Hatta No.508, Batununggal, Bandung
10	Samara Sunda	Jl. Soekarno Hatta No.140
11	RM Sunda Bambu	Jl. Dr. Djunjunan No.168
12	Rumah Makan Riung Sari	Jl. R.E. Martadinata No.22A
13	Warung Nasi Alam Sunda	Jl. Otto Iskandar Dinata No.267
14	Rumah Makan Saung Bale	Perum. Sadang Sari, Jl.Sadang Endah No.7, Margahayu Tengah, Margahayu, Margahayu Tengah, Margahayu, Bandung, Jawa Barat 40225

(smb: gotravelly.com)

Salah satu restoran sunda yang ada di Bandung adalah Rumah Makan Saung Bale. Rumah makan Saung Bale memiliki ciri khas dalam penyediaan menu yang beragam, lebih lengkap pada jenis minuman dan kudapan pada menu makanannya. Aneka juice dan es biasanya lebih lengkap disajikan restoran ala Sunda. Ciri khas dari masakan Restoran Saung Bale adalah aneka lauk pauk goreng dilengkapi sambal dan lalapan, plus menu khas Sunda yang banyak digemari seperti aneka pepes, karedok, sayur asam, dan aneka tumisan.

Kualitas pelayanan di Restoran Saung Bale tidak berbeda jauh dari restoran-restoran sunda lainnya, setiap pengunjung yang datang disuguhi menu makanan dan minuman dan sambil menunggu pengunjung memilih makanan, maka para pegawai yang lainnya akan mengantarkan teh hangat dan sebakom kecil untuk setiap pengunjung untuk mencuci tangannya kepada setiap pengunjung yang datang, setelah memesan pengunjung menunggu beberapa lama hingga menu yang di pesan di antar ke meja pengunjung dan pengunjung dapat mulai menikmati hidangan yang dipesan sebelumnya. Alasan utama orang-orang ingin makan di Restoran Saung Bale karena Restoran ini terkenal memiliki menu makanan Sunda yang nikmat dan harga nya cukup bersahabat di kantong para konsumennya.

Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu: (1) *Tangibles* (Nyata), meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata/ langsung seperti penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi. (2) *Reability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan layanan

yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) *Responsiveness* (Kesigapan/Tanggapan), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (4) *Assurance* (Jaminan atau kepastian), mencakup tingkat pengetahuan dan keramah tamahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan disamping kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan. (5) *Empathy* (Empati), merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. (Parasuraman dalam Hoffman, 2008 dalam Agung Gita, 2014)

Tabel 1.1
Alasan utama konsumen berkunjung ke Restoran Saung Bale:

No	Alasan	Jumlah
1	Makanan yang enak	15
2	Pelayanan yang ramah	13
3	Kebersihan tempat dan alat makan	10
4	Suasana nyaman	7
5	Dekorasi tempat makan yang bagus	5
	Total	50

Sumber: Wawancara langsung di Restoran Saung

1. Makanan yang enak. Restoran Saung Bale memiliki cita rasa Sunda yang sudah tidak perlu diragukan lagi. Restoran ini memiliki koki yang sebelumnya sudah berkecimpung di dalam masakan Sunda sudah lama. Ada beberapa koki yang diambil dari restoran Sari Sunda. Semu bumbu untuk mengolahnya pun sudah ditempatkan sesuai takaran kebutuhannya masing-masing sehingga rasa dari semua makanan pasti sama dan proses pemasakan menjadi lebih cepat disiapkan terlebih dahulu sesuai dengan takarannya masing-masing. Faktor ini

menjadi faktor tertinggi alasan mengapa para pengunjung ingin datang berkunjung kembali ke Restoran Saung Bale.

2. Pelayanan yang ramah. Faktor pelayanan yang ramah suatu restoran pun menjadi suatu faktor penting untuk dapat menarik kembali konsumen agar dapat berkunjung kembali ke restoran ini. Dari awal kedatangannya, pengunjung langsung akan disapa oleh 2 orang di dekat pintu masuk dengan gaya sunda. Pengunjung akan ditanyakan apakah ingin di tempat yang dapat merokok atau tidak dan menanyakan jumlah orang dari pengunjung tersebut. Lalu ketika pengunjung sudah menempati tempat yang mereka pilih para pelayan akan langsung memberikan beberapa buku menu. Setelah memilih menu makanan yang dipesankan para pelayan akan menghantarkan sebakom kecil berisi air untuk digunakan para konsumen mencuci tangannya sebelum makan dibarengi dengan diantar nya teh hangat sesuai jumlah pengunjung yang ada. Tak lama satu persatu makanan yang dipesankan datang dan para pengunjung mulai menikmati hidangan yang sudah diantarakan. Setelah selesai, pelayan akan membantu proses pembayaran sampai selesai. Dan sebelum pulang para pengunjung akan mendapatkan salam kembali dari para pelayan dengan salam yang berbau sunda, berharap para pengunjung memperoleh kepuasan dan kelak akan berkunjung kembali ke Restoran Saung Bale.

Faktor urutan ke 3,4, dan 5 seperti kebersihan tempat dan alat makan, suasana nyaman dan dekorasi tempat yang bagus tidak dapat dilupakan begitu saja,

karena ketiga faktor tersebut menjadi faktor pendukung dan pelengkap sehingga para pengunjung akan datang kembali ke Restoran Saung Bale. Hasil wawancara pun diambil dari para pengunjung yang sebelumnya sudah pernah berkunjung ke Restoran Saung Bale.

Dari beberapa faktor tersebut, saya menjadi tertarik untuk menyusun skripsi berjudul : Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Restoran Saung Bale di Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalahnya “Bagaimana tanggapan konsumen terhadap kualitas layanan Restoran Saung Bale?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan agar dapat memberikan jawaban yang sesuai atas identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu: untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan Restoran Saung Bale.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah mendapatkan suatu informasi yang sangat berguna bagi penulis untuk menambah wawasan serta pengetahuan kualitas layanan Restoran Saung Bale.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini berguna untuk membantu perusahaan meminimalisir masalah yang ada di Restoran Saung Bale.

3. Bagi universitas, penelitian ini diharapkan berguna sebagai acuan ataupun bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek dari penelitian ini adalah Restoran Saung Bale yang terletak di Perum. Sadang Sari, Jl. Sadang Endah No.7, Margahayu Tengah, Margahayu, Margahayu Tengah, Margahayu, Bandung, Jawa Barat, Indonesia.