

**KUALITAS PELAYANAN DI GUBUG MAKAN
MANG ENGKING LEMBANG KABUPATEN
BANDUNG BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh studi pada
Program Strata I**



Oleh :

Bimantara Aji Saputra

Nomor Induk : 201520556

**PROGRAM STUDI
STUDI AKOMODASI DAN KATERING**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN DI GUBUG MAKAN MANG ENKING LEMBANG,
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

NAMA : BIMANTARA AJI SAPUTRA
NIM : 201520556
PROGRAM STUDI : AKOMODASI DAN KATERING
JURUSAN : *HOSPITALITY*

Pembimbing I,



Irma Citra Resmi, SST.Par., MM.Par.
NIP 19811110 201101 2 007

Pembimbing II,



Drs. Rachmat Muljawan, MM.Par.
NIP 19620129 199203 1 001

Bandung, September 2020
Mengetahui,

Menyetujui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001



Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Bimantara Aji Saputra
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 17 Maret 1997
NIM : 201520556
Program Studi : Akomodasi dan Katering
Jurusan : *Hospitality*

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: “**Kualitas Pelayanan di Gubug Makan Mang Engking Lembang Kabupaten Bandung Barat**” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 11 September 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Bimantara Aji Saputra
201520556

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN DI GUBUG MAKAN MANG ENKING LEMBANG, KABUPATEN BANDUNG BARAT”

Dengan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dan akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par.,CHE. Selaku Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. Ketua Jurusan *Hospitality* Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM. Par. Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Ibu Irma Citra Resmi, SST.Par., MM.Par. Pembimbing I yang sudah memberikan ilmu, arahan dan waktunya sebagai pembimbing penulis.
6. Bapak Rachmat Moeljawan, Drs., MM.Par. selaku Pembimbing II yang sudah memberikan ilmu, arahan dan waktunya sebagai pembimbing penulis.

7. Bapak Adera, *Manager on duty* Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat yang telah membantu saya dalam mengumpulkan data.
8. Seluruh *staff* dan karyawan di Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat yang telah bekerjasama dan mendukung penulis selama melaksanakan penelitian.
9. Keluarga serta teman - teman penulis yang telah memberikan do'a dan dukungan.

Harapan penulis adalah hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau pedoman bagi penyusunan skripsi penulis lainnya. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap siapapun terutama bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Bandung, Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

Restoran merupakan sebuah tempat yang digunakan untuk memproduksi dan menjual makanan dan minuman, sehingga usaha ini akan terus ada karena makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok setiap manusia. Restoran berasal dari bahasa Prancis ‘restaurer’ yang memiliki arti dalam bahasa Inggris “*restorer of energy*” atau mengembalikan energi. Sejak awal hingga pertengahan tahun 1700, istilah tersebut digunakan untuk menamai tempat umum yang menjual sup dan roti. Akan tetapi, sekarang segala tempat yang menjual makanan dan minuman disebut restoran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gubug Makan Mang Engking Kabupaten Bandung Barat, dengan meneliti lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk memfokuskan bahasan dan menyesuaikan topik yang digunakan, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian yang berguna untuk mencari keberadaan nilai variable mandiri, baik yang menggunakan satu variabel atau lebih tanpa membandingkan ataupun menghubungkan. Hasil penelitian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat dari 100 responden dari 5 aspek dimensi pelayanan menunjukkan hasil baik karena kelima aspek tersebut berada dalam kategori baik. Namun masih harus dilakukan perbaikan, melihat terdapat banyak indikator yang masih berada dibawah *average line*. Kesimpulan dari hasil penelitian memperlihatkan, kualitas pelayanan dari Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat berada pada kategori baik. Meskipun begitu, masih harus dilakukan perbaikan dengan melihat indikator – indikator yang terdapat di bawah *average line*.

Kata Kunci : Restoran, Kualitas, Pelayanan, Aspek, Dimensi

ABSTRACT

Restaurant is a place that used to produce and sell food and drinks, so this business will continue to exist because food and drinks are the basic needs of every human being. Restaurant comes from French “restaurer” which has a meaning in the English is “restorer of energy” or restores energy. From early to mid 1700, the term is used for a name of public places that sell soup and bread. However, now all places that sell food and drinks are called restaurants. The purpose of this research is to analyze the quality of service in the Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat, by examining five dimension of service quality. Those are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. To focus the discussion and adjust the topics used, the authors use a type of quantitative descriptive research. This research is to find the existence of independent variable values, whether using one or more variables without comparing or connecting. The result of the study of service quality in Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat of 100 respondents from 5 aspects of service quality dimension showed good result, because all five aspects are in the good category. But, it still needs to be improved, by seeing 10 indicators that are still below average line. The conclusion from the result of the study showed that the quality of service from the Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat was in good category. Even so, it still needs to be improved, seeing several indicators that are still below the average line.

Keyword : *Restaurant, Service, Quality, Aspects, Dimensions*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Pembatasan Masalah	12
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Teori	13
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian.....	27
B. Objek Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel	28
D. Metode Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	37
F. Matrix Operasional Variabel.....	38
G. Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Karakteristik Responden	47
B. Data Kualitas Pelayanan di Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat.....	52
C. Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	57

D. Hasil Penelitian Tingkat Kualitas Pelayanan di Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat	59
E. Analisis dan Pembahasan Kenyataan yang Dirasakan Menurut Pengunjung untuk Pelayanan di Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat	70
F. Analisis dan Pembahasan Harapan yang Diinginkan Pengunjung untuk Pelayanan di Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat	91
G. Analisis dan Pembahasan Kepuasan yang Dirasakan Menurut Pengunjung untuk Pelayanan di Gubug Makan Mang Engking Lembang, Kabupaten Bandung Barat	111
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	115
A. Kesimpulan	115
B. Implikasi dan Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 Gubug Makan Mang Engking Lembang	4
GAMBAR 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
GAMBAR 3. 1 Importance Performance Analysis (Quadrant Analysis).....	40
GAMBAR 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
GAMBAR 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	49
GAMBAR 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
GAMBAR 4. 4 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	51
GAMBAR 4. 5 Quadrant Analysis	112

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 Jumlah Tamu Yang Berkunjung Ke Gubug Makan Mang Engking Lembang Bulan Juli 2019 – Desember 2019	6
TABEL 1. 2 Ulasan Pengunjung Yang Pernah Berkunjung Ke Gubug Makan Mang Engking Lembang Menurut Google Review	7
TABEL 1. 3 Ulasan Pengunjung Yang Pernah Berkunjung Ke Gubug Makan Mang Engking Lembang Menurut Situs Pergi kuliner	9
TABEL 1. 4 Ulasan Pengunjung Yang Pernah Berkunjung Ke Gubug Makan Mang Engking Lembang Menurut Situs Tripadvisor.....	9
TABEL 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
TABEL 3. 1 Nilai Butir Pertanyaan.....	32
TABEL 3. 2 Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Bukti Nyata (Tangible)	34
TABEL 3. 3 Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Keandalan (Reliability).....	34
TABEL 3. 4 Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) ..	35
TABEL 3. 5 Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Jaminan (Assurance).....	35
TABEL 3. 6 Validitas Kualitas Pelayanan Aspek Empati (Empathy).....	36
TABEL 3. 7 Statistik Reliabilitas Instrumen	37
TABEL 3. 8 Matrix Operasional Variabel.....	38
TABEL 3. 9 Penilaian Kategori	46
TABEL 3. 10 Kategori Interpretasi Skor	46
TABEL 4. 1 Hasil Kuesioner Aspek Bukti Nyata	52
TABEL 4. 2 Hasil Kuesioner Aspek Keandalan.....	53
TABEL 4. 3 Hasil Kuesioner Aspek Daya Tanggap	54
TABEL 4. 4 Hasil Kuesioner Aspek Jaminan	55
TABEL 4. 5 Hasil Kuesioner Aspek Empati	56
TABEL 4. 6 Nilai Kesenjangan (Gap) Antara Kenyataan Dengan Harapan	57
TABEL 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Bukti Nyata (Tangible).....	60
TABEL 4. 8 Nilai Butir Indikator	60
TABEL 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Keandalan (Reliability)	62
TABEL 4. 10 Nilai Butir Indikator	63
TABEL 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Daya Tanggap (Responsiveness).....	64
TABEL 4. 12 Nilai Butir Indikator	65
TABEL 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Jaminan (Assurance)	66
TABEL 4. 14 Nilai Butir Indikator	67
TABEL 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Aspek Empati (Empathy)	68
TABEL 4. 16 Nilai Butir Indikator	69
TABEL 4. 17 Indikator Nomor 1 Berdasarkan Kenyataan.....	70
TABEL 4. 18 Indikator Nomor 2 Berdasarkan Kenyataan.....	71

TABEL 4. 19 Indikator Nomor 3 Berdasarkan Kenyataan.....	72
TABEL 4. 20 Indikator Nomor 4 Berdasarkan Kenyataan.....	73
TABEL 4. 21 Indikator Nomor 5 Berdasarkan Kenyataan.....	74
TABEL 4. 22 Indikator Nomor 6 Berdasarkan Kenyataan.....	75
TABEL 4. 23 Indikator Nomor 7 Berdasarkan Kenyataan.....	76
TABEL 4. 24 Indikator Nomor 8 Berdasarkan Kenyataan.....	77
TABEL 4. 25 Indikator Nomor 9 Berdasarkan Kenyataan.....	78
TABEL 4. 26 Indikator Nomor 10 Berdasarkan Kenyataan.....	79
TABEL 4. 27 Indikator Nomor 11 Berdasarkan Kenyataan.....	80
TABEL 4. 28 Indikator Nomor 12 Berdasarkan Kenyataan.....	81
TABEL 4. 29 Indikator Nomor 13 Berdasarkan Kenyataan.....	82
TABEL 4. 30 Indikator Nomor 14 Berdasarkan Kenyataan.....	83
TABEL 4. 31 Indikator Nomor 15 Berdasarkan Kenyataan.....	84
TABEL 4. 32 Indikator Nomor 16 Berdasarkan Kenyataan.....	85
TABEL 4. 33 Indikator Nomor 17 Berdasarkan Kenyataan.....	86
TABEL 4. 34 Indikator Nomor 18 Berdasarkan Kenyataan.....	87
TABEL 4. 35 Indikator Nomor 19 Berdasarkan Kenyataan.....	88
TABEL 4. 36 Indikator Nomor 20 Berdasarkan Kenyataan.....	89
TABEL 4. 37 Indikator Nomor 1 Berdasarkan Harapan	91
TABEL 4. 38 Indikator Nomor 2 Berdasarkan Harapan	92
TABEL 4. 39 Indikator Nomor 3 Berdasarkan Harapan	93
TABEL 4. 40 Indikator Nomor 4 Berdasarkan Harapan	94
TABEL 4. 41 Indikator Nomor 5 Berdasarkan Harapan	95
TABEL 4. 42 Indikator Nomor 6 Berdasarkan Harapan	96
TABEL 4. 43 Indikator Nomor 7 Berdasarkan Harapan	97
TABEL 4. 44 Indikator Nomor 8 Berdasarkan Harapan	98
TABEL 4. 45 Indikator Nomor 9 Berdasarkan Harapan	99
TABEL 4. 46 Indikator Nomor 10 Berdasarkan Harapan	100
TABEL 4. 47 Indikator Nomor 11 Berdasarkan Harapan	101
TABEL 4. 48 Indikator Nomor 12 Berdasarkan Harapan	102
TABEL 4. 49 Indikator Nomor 13 Berdasarkan Harapan	103
TABEL 4. 50 Indikator Nomor 14 Berdasarkan Harapan	104
TABEL 4. 51 Indikator Nomor 15 Berdasarkan Harapan	105
TABEL 4. 52 Indikator Nomor 16 Berdasarkan Harapan	106
TABEL 4. 53 Indikator Nomor 17 Berdasarkan Harapan	107
TABEL 4. 54 Indikator Nomor 18 Berdasarkan Harapan	108
TABEL 4. 55 Indikator Nomor 19 Berdasarkan Harapan	109
TABEL 4. 56 Indikator Nomor 20 Berdasarkan Harapan	110

DAFTAR PUSTAKA

- Barat, D. P. (2019). Badan Pusat Statistik Jawa Barat. *Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat*, 03.
- Barrows, C., Power, T., & Reynolds, D. (2012). *Introduction To Management In The Hospitality Industry, Tenth Edition*. New Jersey: Waley.
- Fandy Tjiptono, P. D., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Keller, K. d. (2012). *Marketing Management Edisi 14*. Global Edition: Pearson Prentice Hall.
- M., N. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Marsum, A. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, e. (1985). *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci Ilmu.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama .
- Riadi, M. (2017, November 27). *Pengertian, Jenis dan Sistem Pelayanan Restoran*. Retrieved from Kajianpustaka.com:
<https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html>
- Statistik, B. P. (2020, Januari 3). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara per*. Retrieved from
<https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/04/05/1296/jumlahkunjungan-wisatawan-mancanegara-per-bulan-ke-indonesia-menurut-pintumasuk>
- Suarthana. (2006). *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiyono. (2011). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, H. (2002). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran Dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPFE.
- Traveloka. (2019, Desember 4). *Review*. Retrieved from Gubug Makan Mang Engking Lembang: <https://www.traveloka.com/id-id/restaurants/indonesia/detail/gubug-makan-mang-engking-33393/reviews>
- Tripadvisor. (2019, Desember 4). *Review*. Retrieved from Gubug Makan Mang Engking Lembang: https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Review-g7187358-d12855849-Reviews-Gubug_Makan_Mang_Engking-Lembang_West_Java_Java.html
- Zemit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- zomato. (2019, desember 4). *Review*. Retrieved from <https://www.traveloka.com/id-id/restaurants/indonesia/detail/gubug-makan-mang-engking-33393/reviews>: <https://www.zomato.com/id/review/GbeYXo>
- Database :
- Badan Pusat Statistik (2019)
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat (2019)
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bandung (2019)
- Database Gubug Makan Mang Engking Lembang (2019)