



# ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN RESTORAN NASI UDUK IBU JUM KELAPA GADING

Felix Santosa  
Lily Harjati, M.M

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## ABSTRAK

Gaya hidup masyarakat modern selalu berubah seiring dengan perkembangan jaman. Apalagi gaya hidup masyarakat perkotaan yang mempunyai kebiasaan makan di luar rumah. Tidaklah heran usaha makanan berkembang pesat di perkotaan. Untuk itu perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen dengan cara menerapkan kualitas produk dan kualitas layanan yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 sampel dengan teknik *nonprobability sampling* untuk menguji kualitas produk dan kualitas layanan. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert yang masing-masing sudah diuji coba dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan hampir seluruh responden menyatakan setuju dari seluruh indikator variabel kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk , Kualitas Layanan

## ABSTRACT

*The lifestyle of the modern society is always changing along with the changing times. Moreover lifestyle urban residents who have outdoors eating habits. Not strange food business rapidly growing in urban areas. For that the company should be able to create satisfaction for consumers by way of applying the product quality and service quality. This research aims to analyze the product quality and service quality restaurant Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading. This study used a sample of 100 samples with nonprobability sampling techniques to test the product quality and service quality. Data collection instrument using a questionnaire with Likert scale, each of which has been tested and has met the requirements of validity and reliability. This research produce conclusion that overall almost all respondents said they agreed of all indicators variable product quality and service quality restaurant Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.*

**Key Word:** Product Quality and Service Quality

© Hak cipta milik BIKK Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.
  - a. Pengutipan harus mencantumkan sumber dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBIKKG.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia semakin beragam seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi. Salah satunya adalah kebutuhan makanan. Makanan merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan manusia dalam melakukan seluruh aktivitasnya. Tetapi keinginan tiap orang terhadap jenis makanan itu berbeda – beda. Setiap pelaku bisnis pasti menghadapi persaingan pasar dan mereka menyusun strategi untuk memenangkan persaingan, mengingat semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang industri makanan, khususnya di kota Jakarta ini.

Menurut Kotler dan Keller (2007:191), mengatakan para pelanggan semakin sulit dipuaskan. Mereka lebih cerdas, lebih sadar harga, lebih menuntut, kurang memaafkan, dan didekati oleh banyak pesaing dengan tawaran yang sama atau lebih baik. Tantangannya adalah bukan menghasilkan pelanggan puas, tetapi menghasilkan pelanggan yang senang dan setia.

Berdasarkan ukuran dan posisi dalam industri, perusahaan harus mampu memutuskan bagaimana memposisikan diri dalam berhadapan dengan pesaing, agar dapat memperoleh keunggulan bersaing sekuat mungkin, sehingga konsumen lebih memilih produk kita. Jadi kunci keberhasilan dalam mempertahankan pelanggan adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian konsumen daripada yang dipahami pesaing lainnya.

Restoran Nasi Uduk Ibu Jum adalah salah satu restoran yang menyajikan aneka masakan tradisional Indonesia yang siap dinikmati oleh pecinta kuliner. Strategi bisnis yang dilakukan Restoran Nasi Uduk Ibu Jum untuk menghadapi persaingan – persaingan restoran modern adalah bagaimana mereka melihat gaya hidup masyarakat modern yang lebih menyukai konsep makanan yang serba cepat dan instan. Terutama di Kelapa Gading kota sejuta makanan. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum menyajikan makanan yang unik dan bersifat tradisional, sehingga para pencinta kuliner dapat menikmati makanan yang telah disajikan.

Keunggulan bisnis inilah yang diambil Nasi Uduk Ibu Jum yang menyajikan makanan tradisional. Pelanggan dapat memilih menu makanan yang telah disajikan. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading menjadi salah satu tujuan kuliner masyarakat, selain karena alasan trend untuk mengkonsumsi makanan sehat, banyak masyarakat Jakarta yang merindukan masakan tradisional Indonesia.

Untuk menghindari perginya pelanggan, pihak Nasi Uduk Ibu Jum menciptakan atmosfer yang nyaman untuk memudahkan pengunjung mengantri dan memilih makanan. Untuk menghadapi persaingan bisnis yang ada, Nasi Uduk Ibu Jum harus melakukan berbagai usaha yaitu dengan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien agar dapat memberikan kualitas produk yang baik kepada konsumen. Karena jika dilihat dalam jangka waktu panjang, kualitas produk yang baik dan variatif sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Nasi Uduk Ibu Jum juga memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan terus berusaha untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan jumlah konsumen. Karena disamping kualitas produk yang baik, kualitas layanan merupakan salah satu hal penting yang bisa dijadikan strategi dalam memenangkan persaingan. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum menyadari bahwa untuk menciptakan dan memberikan produk dan layanan yang berkualitas bukanlah hal yang mudah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui “Analisis kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading”.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dijabarkan oleh peneliti, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut : “Analisa kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading”.

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijabarkan diatas, tujuan dari penelitian ini antara lain adalah untuk :

1. Mengetahui kualitas produk restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.
2. Mengetahui kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.





## Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Praktis



Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

a. Sebagai masukan untuk mengetahui analisa kualitas produk dan kualitas layanan Restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.

b. Sebagai masukan untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk tujuan usaha jangka panjang.

### Manfaat Akademis

#### Bagi Penulis

1) Sebagai pembelajaran untuk menambah wawasan mengenai kualitas produk dan kualitas layanan .

2) Kesempatan untuk mempraktekkan hasil pembelajaran teori selama masa perkuliahan.

#### Bagi Pembaca

1) Sebagai referensi untuk penulisan yang akan melakukan penelitian mengenai kualitas layanan dan layanan produk.

2) Sebagai tambahan informasi untuk pembaca mengenai kualitas layanan dan kualitas produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Produk

#### Definisi Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:254), arti dari kualitas produk adalah “*One of the marketers major positioning tools*”. Artinya kualitas produk merupakan salah satu alat positioning pemasar yang utama.

#### Dimensi Kualitas Produk

Kotler dan Keller (2012:351), terdapat 6 dimensi kualitas produk yang membedakan suatu produk dengan yang lainnya yaitu:

- 1) Mutu kinerja (*performance*)
- 2) Fitur (*feature*)
- 3) Mutu kesesuaian (*conformance quality*)
- 4) Daya tahan (*durability*)
- 5) Keandalan (*reliability*)
- 6) Gaya (*style*)

### Kualitas Layanan

#### Definisi Kualitas Jasa

Menurut Tjiptono dalam jurnal Basrah Saidani dan Samsul Arifin (2012 : 5), kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

#### Penilaian Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2012:396), terdapat 5 penentu kualitas layanan, yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*)
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*)
- 3) Jaminan (*assurance*)
- 4) Empati (*empathy*)
- 5) Bukti fisik (*tangibles*)



## METODE PENELITIAN

### Obyek Penelitian

Obyek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pengaruh dari konsumen Restoran Nasi Uduk Ibu Jum. Subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan dan produk dari Restoran Nasi Uduk Ibu Jum.

### Variabel Penelitian

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Berikut aspek-aspek dari variabel tersebut:

#### 1. Variabel bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2012: 59). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas produk dan kualitas layanan.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka dilakukan penelitian lapangan berupa teknik komunikasi. Teknik komunikasi digunakan untuk mengumpulkan data primer. Dalam proses mendapatkan data primer ini, penulis menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada seluruh konsumen yang pernah mengkonsumsi Restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah *judgement sampling*, menurut Donald R. Cooper dan Pamela Schindler (2006:139), *judgment sampling* muncul ketika seorang peneliti memilih anggota-anggota sampel yang memenuhi kriteria tertentu. Responden yang dipilih berdasarkan kriteria adalah seluruh konsumen yang pernah mengkonsumsi makanan dan minuman di Restoran Nasi Uduk Ibu Jum di Kelapa Gading.

Dalam penelitian ini dilakukan beberapa kali pembagian kuesioner secara sistematis dengan perincian: pra kuesioner disebarkan sebanyak 30 lembar, kuesioner sebanyak 100 lembar yang dibagikan kepada para konsumen yang pernah mengkonsumsi makanan dan minuman di Restoran Nasi Uduk Ibu Jum di Kelapa Gading.

### Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, maka penulis mengolah data tersebut untuk dianalisis agar dapat menjadi informasi yang berguna untuk menjawab masalah yang ada. Alat bantu berupa software komputer yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20.0. Adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah:

1. Rentang Skala
2. Uji Validitas
3. Uji Reliabilitas
4. Analisis Deskriptif
  - a. Rata-rata Hitung (Mean)
  - b. Analisis Persentase
  - c. Rentang Skala



## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas

#### a. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Kualitas Produk	R hitung	R tabel	Keputusan
KP 1	0.824	0.361	Valid
KP 2	0.735	0.361	Valid
KP 3	0.534	0.361	Valid
KP 4	0.640	0.361	Valid
KP 5	0.671	0.361	Valid
KP 6	0.704	0.361	Valid
KP 7	0.722	0.361	Valid
KP 8	0.541	0.361	Valid
KP 9	0.608	0.361	Valid

Sumber: Data Pra Kuesioner, 2015

Berdasarkan perhitungan SPSS yang terdapat pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa terdapat sembilan pertanyaan dinyatakan valid. Dengan nilai masing-masing untuk KP 1 sebesar 0.824, KP 2 sebesar 0.735, KP 3 sebesar 0.534, KP 4 sebesar 0.640, KP 5 sebesar 0.671, KP 6 sebesar 0.704, KP 7 sebesar 0.722, KP 8 sebesar 0.541, KP 9 sebesar 0.608. Dimana ketentuan untuk valid ( $\alpha=5\%$ ,  $n=30$ ) yaitu di atas 0.361).

#### b. Hasil Uji Validitas Kualitas layanan

Tabel 4.2

Uji Validitas Kualitas Layanan

Kualitas layanan	R hitung	R tabel	Keterangan
KL1	0.674	0.361	Valid
KL2	0.782	0.361	Valid
KL3	0.583	0.361	Valid
KL4	0.749	0.361	Valid
KL5	0.689	0.361	Valid
KL6	0.780	0.361	Valid
KL7	0.726	0.361	Valid
KL8	0.690	0.361	Valid
KL9	0.689	0.361	Valid
KL10	0.628	0.361	Valid
KL11	0.538	0.361	Valid
KL12	0.643	0.361	Valid

Sumber: Data Pra Kuesioner, 2015

Berdasarkan perhitungan SPSS yang terdapat pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 12 pertanyaan dinyatakan valid untuk variabel kualitas layanan. Dengan nilai masing-masing untuk KL1 sebesar 0.674, KL2 sebesar 0.782, KL3 sebesar 0.583, KL4 sebesar 0.749, KL5 sebesar 0.689, KL6 sebesar 0.780, KL7 sebesar 0.726, KL8 sebesar 0.690, KL9 sebesar 0.689, KL10 sebesar 0.628, KL11 sebesar 0.538, KL12 sebesar 0.643. Dimana ketentuan untuk valid ( $\alpha=5\%$ ,  $n=30$ ) yaitu di atas 0.361).

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Uji reliabilitas berguna untuk mengetahui apakah data kuesioner yang telah disebar kepada 30 responden sudah reliabel atau tidak, artinya pertanyaan tersebut berguna untuk menetapkan apakah kuisisioner dapat digunakan lebih dari satu kali. Berikut adalah hasilnya:

**a. Uji Reliabilitas Kualitas Produk**

**Tabel 4.3**  
**Uji Reliabilitas Kualitas Produk**

Variabel	R hitung	R tabel	Keputusan
Kualitas Produk	0.837	0.7	Reliabel

Sumber: Data Pra Kuesioner, 2015

Berdasarkan perhitungan SPSS yang terdapat pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas produk telah memenuhi syarat yaitu sebesar 0.837 atau lebih besar dari syarat minimum r tabel 0.7.

**b. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan**

**Tabel 4.4**  
**Uji Reliabilitas Kualitas Layanan**

Variabel	R hitung	R tabel	Keputusan
Kualitas Layanan	0.893	0.7	Reliabel

Sumber: Data Pra Kuesioner, 2015

Berdasarkan perhitungan SPSS yang terdapat pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas layanan telah memenuhi syarat yaitu sebesar 0.893 atau lebih besar dari syarat minimum r tabel 0.7.

**Identitas Responden**

Jumlah sampel penelitian yang diambil adalah sebanyak 100 responden yaitu seluruh konsumen yang pernah mengkonsumsi Nasi Uduk Ibu Jum di Kelapa Gading. Analisis diri responden ini terdiri dari : jenis kelamin dan usia.

Berdasarkan hasil survei dengan melakukan pengisian kuesioner yang telah disebar, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**a. Jenis kelamin**

Berdasarkan tabel 4.5 di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, maka diperoleh data bahwa jenis kelamin yang terbanyak adalah jenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak lima puluh empat orang atau (64%) dari total seluruh responden. Sedangkan responden perempuan berjumlah empat puluh enam orang atau (36%) dari total seluruh responden.

**Tabel 4.5**  
**Persentase Jenis Kelamin Reponden**

JENIS KELAMIN	ANALISIS KESELURUHAN	
	Responden	Persentase
LAKI-LAKI	64	64%
PEREMPUAN	36	36%
TOTAL	100	100%

Sumber: Data Kuesioner, 2015



**b. Usia**

Berdasarkan tabel 4.6 di bawah ini dapat diketahui dari 100 orang responden, maka dapat diperoleh data bahwa data yang berusia (20 tahun - 30 tahun) adalah responden terbanyak sebesar 76 orang atau (76%) dari total keseluruhan responden. Sedangkan responden dengan jumlah terkecil adalah responden yang berusia lebih dari 40 tahun sebesar 2 orang atau (2%) dari keseluruhan responden.

**Tabel 4.6**  
**Persentase Usia Responden**

Usia	ANALISIS KESELURUHAN	
	Responden	Persentase
<20 tahun	12	12%
20 tahun - 30 tahun	76	76%
30 tahun - 40 tahun	10	10%
>40 tahun	2	2%
TOTAL	100	100%

Sumber : Data Kuesioner, 2015

**Analisis Variabel Penelitian**

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk**

No	Indikator	Skor					Jumlah Skor	Rata-rata	Interpretasi
		STS	TS	N	S	SS			
1	Rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai dengan selera saya	0	8	21	48	23	386	3,86	Setuju
2	Restoran Nasi Uduk Ibu Jum menggunakan bahan yang sehat	0	5	19	56	20	391	3,91	Setuju
3	Restoran Nasi Uduk Ibu Jum menawarkan menu yang beragam	2	4	23	41	30	393	3,93	Setuju
4	Rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai standar yang dijanjikan	0	5	20	48	27	397	3,97	Setuju
5	Rasa minuman yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai standart yang dijanjikan	0	8	34	36	22	372	3,72	Setuju
6	Rasa makanan yang disajikan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki ketahanan yang baik dari jam buka sampai jam tutup	0	5	23	54	18	385	3,85	Setuju
7	Rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum tidak berubah	2	3	25	54	16	379	3,79	Setuju
8	Tampilan penyajian makanan	2	4	31	44	19	374	3,74	Setuju

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





	dan minuman restoran Nasi Uduk Ibu Jum mengundang selera								
9	Menu makanan dan minuman restoran Nasi Uduk Ibu Jum berkembang mengikuti selera masyarakat	2	6	16	59	17	383	3,83	Setuju
Total								34,6	
Mean								3,84	

Sumber: Data Kuesioner, 2015

Berdasarkan hasil yang tertera pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang telah merespon sembilan pertanyaan mengenai kualitas produk, diperoleh skor rata-rata sebesar 3,84 yang berada di rentang skala, sehingga dapat dikatakan responden setuju.

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan**

Indikator	Skor					Jumlah Skor	Rata-rata	Interpretasi
	STS	TS	N	S	SS			
1. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan yang memuaskan	0	8	21	48	23	386	3,86	Setuju
2. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan keinginan konsumen	0	5	19	56	20	391	3,91	Setuju
3. Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan dengan cepat	2	4	23	41	30	393	3,93	Setuju
4. Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum tanggap atas permintaan bantuan dari konsumen	0	5	20	48	27	397	3,97	Setuju
5. Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki keramahan dan kesopanan dalam melayani konsumen	0	8	34	36	22	372	3,72	Setuju
6. Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki sikap yang dapat dipercaya	0	5	23	54	18	385	3,85	Setuju
7. Reputasi restoran yang baik	2	3	25	54	16	379	3,79	Setuju
8. Karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum mampu menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen	2	4	31	44	19	374	3,74	Setuju
9. Lingkungan fisik restoran Nasi Uduk Ibu Jum bersih dan nyaman	2	6	16	59	17	383	3,83	Setuju
10. Area parkir restoran Nasi Uduk Ibu Jum luas	0	8	34	36	22	372	3,72	Setuju
11. Fasilitas restoran ( <i>live music, toilet, smoking area</i> ) Nasi Uduk Ibu Jum lengkap	0	5	23	54	18	385	3,85	Setuju

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Uraian yang mengutip sebagian atau seluruhnya oleh pihak lain tanpa izin IBIKKG. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Fasilitas restoran ( <i>live music, toilet, smoking area</i> ) Nasi Uduk Ibu Jum berfungsi dengan baik	2	3	25	54	16	379	3,79	Setuju
Total								45,96
Mean								3,83

Sumber: Data Kuesioner, 2015

Berdasarkan hasil yang tertera pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang telah merespon dua belas pertanyaan mengenai kualitas layanan, diperoleh skor rata-rata sebesar 3,83 yang berada di rentang skala, sehingga dapat dikatakan responden setuju.

## Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uraian data yang sudah ada tersebut dapat dikemukakan beberapa hal berikut :

### 1. Analisis Kualitas Produk

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk Nasi Uduk Ibu Jum. Hasil uji deskriptif menggambarkan bahwasannya hampir seluruh responden menyatakan setuju dari seluruh indikator variabel kualitas produk yang disajikan dalam bentuk pertanyaan.

Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 4.7 uji deskriptif yang menyatakan rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai dengan selera konsumen dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,86%, restoran Nasi Uduk Ibu Jum menggunakan bahan yang sehat dengan responden yang menyatakan setuju sebesar 3,91%, restoran Nasi Uduk Ibu Jum menawarkan menu yang beragam dengan responden yang menyatakan setuju sebesar 3,93%, rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai standart yang dijanjikan dengan responden yang menyatakan setuju sebesar 3,97%, rasa minuman yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai standart yang dijanjikan dengan responden yang menyatakan setuju sebesar 3,72%, rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum sesuai dengan ketahanan yang disajikan dengan responden yang menyatakan setuju sebesar 3,85%, rasa makanan yang ditawarkan oleh restoran Nasi Uduk Ibu Jum tidak berubah dengan responden yang menyatakan setuju sebesar 3,79%, tampilan penyajian makanan dan minuman restoran Nasi Uduk Ibu Jum mengundang selera dengan responden yang menyatakan setuju sebesar 3,74%, dan menu makanan dan minuman restoran Nasi Uduk Ibu Jum berkembang mengikuti selera masyarakat dengan responden yang menyatakan setuju sebesar 3,83%.

### 2. Analisis Kualitas Layanan

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan Nasi Uduk Ibu Jum. Hasil uji deskriptif menggambarkan bahwasannya hampir seluruh responden menyatakan setuju dari seluruh indikator variabel kualitas layanan yang disajikan dalam bentuk pertanyaan.

Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 4.8 uji deskriptif yang menyatakan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan yang memuaskan dengan responden yang menyatakan setuju sebesar 3,86%, restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan keinginan konsumen dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,91%, karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memberikan pelayanan dengan cepat dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,93%, karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum tanggap atas permintaan bantuan dari konsumen dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,97%, karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki keramahan dan kesopanan dalam melayani konsumen dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,72%, karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum memiliki sikap yang dapat dipercaya dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,85%, reputasi restoran yang baik dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,79%, karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum mampu menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,74%, lingkungan fisik restoran Nasi Uduk Ibu Jum bersih dan nyaman dimana responden yang menyatakan setuju sebesar



3,83%, area parkir restoran Nasi Uduk Ibu Jum luas dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,72%, fasilitas restoran (*live music, toilet, smoking area*) Nasi Uduk Ibu Jum lengkap dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,85%, fasilitas restoran (*live music, toilet, smoking area*) Nasi Uduk Ibu Jum berfungsi dengan baik dimana responden yang menyatakan setuju sebesar 3,79%.



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

### Pembahasan

Kualitas produk merupakan salah satu alat positioning pemasar yang utama. Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka.

Menurut hasil penelitian terdahulu, kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan rentang skala setuju, yang artinya konsumen merasa puas terhadap produk dan layanan yang diberikan Hong Tang. Berdasarkan teori dan hasil penelitian diatas juga didapatkan hasil yang sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu, tingkat kualitas produk dan kualitas layanan dianggap sudah memuaskan dan perlu dipertahankan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Responden setuju dengan kualitas produk baik sesuai dengan butir-butir pertanyaan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.
2. Responden setuju dengan kualitas layanan baik sesuai dengan butir-butir pertanyaan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.

### Saran

1. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum harus lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dengan butir-butir pada pertanyaan kuesioner. Misalnya dengan membuat tampilan penyajian makanan dan minuman restoran Nasi Uduk Ibu Jum lebih mengundang selera.
2. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dengan butir-butir pada pertanyaan kuesioner. Seperti memperluas area parkir restoran Nasi Uduk Ibu Jum dan meningkatkan keramahan serta kesopanan karyawan restoran Nasi Uduk Ibu Jum dalam melayani konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R dan S Pamela Schindler (2006), *Metode Riset Bisnis*, Edisi 9, Volume 1&2, Jakarta : PT Media Global Edukasi.
- Ginting, Marreta., et al. (2013), Skripsi : *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Kaki Lima JL. Sei Deli Medan.*
- Ghozali, Imam (2006), *aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, Edisi 4, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hefrey (2014), Skripsi : *Pengaruh Kualitas Produk, Pengalaman Merek, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Starbucks Skyline.*
- Kotler Philip and Gary Amstrong (2012), *Principles of Marketing*, 14<sup>th</sup>, America: Pearzon.
- Kotler Philip and Gary Amstrong (2013), *Principles of Marketing horizon*, 14<sup>th</sup> edition, Pearzon Horizon.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2007), *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*, edisi 12, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2012), *Marketing Management*, 14E Edition, United States: Pearson Education.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2013), *Marketing Management*, edisi 14, America: Pearson .
- Kusumanegara, Erlangga Tahta (2013), *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No. 2.
- Marthone, Jenie Kusumawati (2015), Skripsi : *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hong Tang di Mall Kelapa Gading 3.*
- Sardani, Basri dan Samsul Arifin (2012), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 5, No.1.
- Seaman, Uma and Roger Bougie (2013), *Research Methods for Busniness*, 6th ed, United Kingdom : Wiley.
- Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV Alfabeta.
- <http://pekasaktiwahyuningtyas.blogspot.co.id>  
(diakses : 25 Juli 2015)
- <http://curiouscaseofnaomi.blogspot.co.id>  
(diakses : 25 Juli 2015)
- <http://jakarta.bisnis.com>  
(diakses : 26 Juli 2015)
- <https://pergikojiner.com/restaurants/jakarta/nasi-uduk-ibu-jum-kelapa-gading>  
(diakses : 28 Juli 2015)
- <http://www.jia-xiang.biz/nasi-uduk-ibu-jum-yang-merakyat-2/>  
(diakses : 28 Juli 2015)