

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY DI STEAK MOEN-MOEN KOTA DEPOK**

***ANALYSIS OF COSTUMER SATISFACATION USING THE
SERVICE QUALITY METHOD AT STEAK MOEN-MOEN
DEPOK CITY***

Oleh
DIANA FEBRIYANTI
61201021008643

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
2025**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY DI STEAK MOEN-MOEN KOTA DEPOK**

***ANALYSIS OF COSTUMER SATISFACATION USING THE
SERVICE QUALITY METHOD AT STEAK MOEN-MOEN
DEPOK CITY***

**Oleh:
DIANA FEBRIYANTI
61201021008643**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 31 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Muhammad Aziz Winardi N, ST, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

NIDN: 0425127704

NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.

NIDN: 2017065701

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY DI STEAK MOEN-MOEN KOTA DEPOK**

***ANALYSIS OF COSTUMER SATISFACATION USING THE
SERVICE QUALITY METHOD AT STEAK MOEN-MOEN
DEPOK CITY***

**Oleh:
DIANA FEBRIYANTI
61201021008643**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Depok
Tanggal : 31 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Drs. Henky Hendrawan, M.M.,M.Si
NUPTK: 7048743644130093**

**Gena Prasetya Noor, SH, MM
NIDN: 0414128805**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, M.M.,M.Si
NUPTK: 7048743644130093**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Diana Febriyanti

NIM : 61201021008643

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* Di Steak Moen-Moen Kota Depok.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan ini hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa :
 - a. Pencabutan gelar keserjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 31 Juli 2025

Diana Febriyanti
61201021008643

Nama Lengkap : Diana Febriyanti
NIM : 61201021008643
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* Di Steak Moen-Moen Kota Depok.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Steak Moen-Moen Kota Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan metode *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 responden menggunakan teknik sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realita pelayanan. Gap tertinggi positif sebesar +0,25 terdapat pada indikator “Fasilitas restoran bersih dan nyaman”, sedangkan gap negatif terbesar sebesar -0,45 terdapat pada indikator “Peralatan makan bersih dan lengkap”. Secara keseluruhan, nilai gap menunjukkan pelayanan Steak Moen-Moen cukup memuaskan, namun masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, Gap Analysis, Steak Moen-Moen

Nama Lengkap : Diana Febriyanti
NIM : 61201021008643
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* Di Steak Moen-Moen Kota Depok.

Abstract

This study aims to analyze the level of customer satisfaction with the services provided by Steak Moen-Moen in Depok City. The research method used is a descriptive qualitative approach with the SERVQUAL method, which includes five main dimensions of service quality: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were collected through questionnaires distributed to 40 respondents using a saturated sampling technique. The results showed a gap between customer expectations and actual service performance. The highest positive gap (+0.25) was found in the indicator “The restaurant facilities are clean and comfortable”, while the largest negative gap (-0.45) was found in the indicator “Tableware is clean and complete”. Overall, the gap values indicate that the service quality at Steak Moen-Moen is fairly satisfactory, but still does not fully meet customer expectations.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Gap Analysis, Steak Moen-Moen

KATA PENGHANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul: “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality di Steak Moen-Moen Kota Depok” ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen di STIE GICI BUSSINESS SCHOOL. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, doa, dan semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pihak manajemen dan karyawan Steak Moen-Moen yang telah memberikan izin serta membantu dalam pengumpulan data :

1. Bapak Mildy Rifai, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini.
4. Bapak Muhammad Aziz Winardi N, ST., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIE GICI BUSSINESS SCHOOL khususnya jurusan manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi.
6. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.

7. Bapak Andi Pratama selaku Manager Operasional di Steak Moen-Moen Cabang Kota Depok, terima kasih sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak H. Samadi Terima Kasih atas semangat, tanggung jawab dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis.
9. Almarhumah Ibu Yusyanti dan Ibu Inah, Mamah dan Nenek tercinta yang sudah berpulang, Skripsi ini penulis sembahkan untuk beliau, Terima kasih atas cinta tanpa syarat, doa yang tidak pernah terputus, dan pelukan yang selalu menjadi tempat ternyaman. Meski kini kalian telah tiada, cinta dan ketulusan kalian abadi di hati ini. Semoga Allah SWT menempatkan kalian di tempat terbaik di sisinya.
10. Rifki Danang Setiaji dan Nur Adiyanti kakak tercinta penulis ucapkan terima kasih atas dukungan, perhatian, dan candaan yang menjadi penyejuk ditengah lelah, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Teruntuk seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan, terima kasih atas kesabaran,dukungan dan cinta yang tidak pernah surut, kamu selalu hadir sebagai penyemangat, pendengar setia, dan penyokong yang tidak pernah lelah. Terima kasih sudah percaya dan menemani penulis sampai sejauh ini.
12. Teruntuk teman-teman penulis yang tidak bias disebutkan satu persatu penulis ucapkan terima kasih atas semanagat dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Teruntuk Member EXO dan NCT, Terima kasih karena melalui musik, semangatnya telah menjadi sumber motivasi, penghibur dimasa sulit, serta pengingat bahwa kerja keras akan selalu membuahkan hasil, dan ketekunan kalian menginspirasi dan menemani setiap proses penyusunan skripsi ini.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, untuk itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya.

Depok, 31 Juli 2025

Diana Febriyanti
61201021008643

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN / PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN	iii
SURAT PENYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGHANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	9
2.1.6 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Metode Service Quality	11
2.3 Penelitian Terdahulu	12
2.4 Kerangka Konseptual	16

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	18
3.1.1 Desai Penelitian.....	18
3.1.2 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi penelitian.....	18
3.2.1 Objek Penelitian.....	18
3.2.2 Jadwal dan Lokasi Pnelitian.....	19
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data Penelitian.....	20
3.3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.3.2 Sumber Data Penelitian.....	20
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.4.1 Populasi Penelitian.....	20
3.4.2 Sampel Penelitian.....	20
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
3.7 Alat Analisis Metode Sevqual.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Sejarah Singkat Steak Moen-Moen.....	27
4.1.2 Visi dan Misi.....	28
4.1.3 Karakter Responden.....	28
4.1.4 Tanggapan Responden.....	30
4.1.5 Uji Validitas dan Uji Relibilitas Harapan dan Persepsi.....	35
4.1.6 Hasil Uji Analisis Metode Sevqual.....	39
4.1.7 Analisis Servqual.....	49
4.1.7.1 Analisis Servqual Tiap Variabel Pada Masing-Masing Dimensi.....	49
4.1.7.2 Analisis Servqual Tiap Dimensi Secara Keseluruhan.....	53
4.1.7.3 Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan Dan Saran.....	56

5.1.1 Kesimpulan.....	56
5.1.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	19
Tabel 3.2	Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan	24
Tabel 4.1	Distribusi Responden Menurut usia	28
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	29
Tabel 4.3	Distribusi Responden Menurut Frekuensi Pembelian	29
Tabel 4.4	Nilai Ekspetasi	32
Tabel 4.5	Nilai Realita	33
Tabel 4.6	Uji Validitas Persepsi	35
Tabel 4.7	Uji Validitas Harapan	36
Tabel 4.8	Uji Realibilitas Harapan dan Persepsi	38
Tabel 4.9	Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi Tangible	39
Tabel 4.10	Harapan Pelanggan Terhadap Dimensi Tangible	39
Tabel 4.11	Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi Reliability	40
Tabel 4.12	Harapan Pelanggan Terhadap Dimensi Reliability	40
Tabel 4.13	Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi Responsivenes	42
Tabel 4.14	Harapan Pelanggan Terhadap Dimensi Resonsivenes	42
Tabel 4.15	Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi Asurance	43
Tabel 4.16	Harapan Pelanggan Terhadap Dimensi Asurance	44
Tabel 4.17	Persepsi Pelanggan Terhadap Dimensi Emphaty	45
Tabel 4.18	Harapan Pelanggan Terhadap Dimensi Emphaty	46
Tabel 4.19	Hasil Nilai Gap	47
Tabel 4.20	Kesenjangan Dimensi Tangible	49
Tabel 4.21	Kesenjangan Dimensi Reliabilty	50
Tabel 4.22	Kesenjangan Dimensi Responsivenes	51
Tabel 4.23	Kesenjangan Dimensi Assurance	51
Tabel 4.24	Kesenjangan Dimensi Emphaty	52
Tabel 4.25	Urutan Kesenjangan Dimensi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
-------------------------------------	----

LAMPIRAN

Wawancara.....	60
Lampiran Foto.....	62
Kuisisioner Persepsi Pelanggan Steak Moen-Moen.....	65
Tabulasi 40 Responden.....	70
Uji Validitas Ekspetasi.....	71
Uji Validitas Realita.....	72
Kartu Bimbingan.....	73
Surat Keterangan.....	74
Daftar Riwayat Hidup.....	75
Plagiat.....	76