

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR
BUNDA ISEH TAPOS, KOTA DEPOK DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY***

***ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION IN THE KITCHEN
OF BUNDA ISEH TAPOS, DEPOK CITY USING
THE SERVICE QUALITY METHOD***

Oleh:
DINI MASPUPAH
61201021008646

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR
BUNDA ISEH TAPOS, KOTA DEPOK DENGAN
METODE SERVICE QUALITY**

***ANALYSIS OF COSTUMER SATISFACTION IN THE KITCHEN
OF BUNDA ISEH TAPOS, DEPOK CITY USING
THE SERVICE QUALITY METHOD***

**Oleh
DINI MASPUPAH
61201021008646**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 09 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

**Muhammad Aziz Winardi N, ST, MM
NIDN: 0425127704**

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

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi**

**Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.
NIDN: 2017065701**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA DAPUR
BUNDA ISEH TAPOS, KOTA DEPOK DENGAN
METODE SERVICE QUALITY**

***ANALYSIS OF COSTUMER SATISFACTION IN THE KITCHEN
OF BUNDA ISEH TAPOS, DEPOK CITY USING
THE SERVICE QUALITY METHOD***

**Oleh
DINI MASPUPAH
61201021008646**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 09 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Jhonnson Sitanggang, SP., MM
NIDN: 0408077703**

**Yose Cahyo Benardi W, SE, M.Si
NIDN: 0423057903**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Dini Maspupah
NIM : 61201021008646
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Pada Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok Dengan Metode *Service Quality*

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 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 kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang – undang yang berlaku.
 - c.

Depok, 09 Juli 2025

Dini Maspupah
61201021008646

Nama Lengkap : Dini Maspupah

NIM 61201021008646

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Pada Dapur Bunda Iseh Tapos,
Kota Depok Dengan Metode *Service Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dapur Bunda Iseh, sebuah usaha kuliner rumahan di Tapos, Kota Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan 30 responden yang merupakan konsumen aktif Dapur Bunda Iseh. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata gap keseluruhan sebesar +0,23 yang berarti konsumen secara umum merasa cukup puas. Dimensi *Empathy* memiliki gap tertinggi positif sebesar +0,83. Sedangkan gap negatif terbesar terdapat pada dimensi *Reliability* yaitu sebesar - 0,54. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara umum memuaskan, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan konsumen yang optimal.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, *Gap Analysis*, Dapur Bunda Iseh.

Nama Lengkap : Dini Maspupah

NIM 61201021008646

Judul Skripsi : *Analysis of Customer Satisfaction in the Kitchen of Bunda Iseh
Tapos, Depok City Using the Service Quality Method*

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of consumer satisfaction with the services provided by Dapur Bunda Iseh, a home culinary business in Tapos, Depok City. The research method used is a descriptive qualitative approach using the SERVQUAL method which includes five main dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Data were collected through questionnaires with 30 respondents who are active consumers of Dapur Bunda Iseh. The results of the analysis show that the average value of the overall gap is +0.23, which means that consumers generally feel quite satisfied. The Empathy dimension has the highest positive gap of +0.83. While the largest negative gap is in the Reliability dimension, which is -0.54. These findings indicate that although the service is generally satisfactory, there are several aspects that still need to be improved to achieve optimal consumer satisfaction.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Gap Analysis, Dapur Bunda Iseh.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Konsumen Pada Dapur Bunda Iseh Tapos, Kota Depok Dengan Metode *Service Quality* “ ini dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Manajemen di STIE GICI BUSSINESS SCHOOL. Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

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 sepenuh hati.
7. Ibu Siti Aisyah selaku pemilik Dapur Bunda Iseh yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Almarhumah mamah tercinta, meski beliau sudah tiada, doa dan kasih sayangnya selalu menjadi kekuatan dalam setiap langkah saya.
9. Achmad Jaelani dan Dodi Kurniawan abang tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan

perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

10. Teman – teman seperjuangan yang telah memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Depok, 09 Juli 2025
Penulis

Dini Maspupah
61201021008646

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN / PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kepuasan Konsumen	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	6
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	7
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 Metode <i>Service Quality</i>	9
2.3.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	9
2.4 Penelitian Terdahulu	10
2.5 Kerangka Pemikiran	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	16
3.1.1 Desain Penelitian.....	16
3.1.2 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Objek dan Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	16
3.2.1 Objek Penelitian.....	16
3.2.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	17
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	18
3.3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.3.2 Sumber Data Penelitian.....	18
3.4 Populasi dan sampel Penelitian.....	19
3.4.1 Populasi Penelitian.....	19
3.4.2 Sampel Penelitian.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5 Teknik Analisis Data.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Hasil Penelitian.....	22
4.1.1 Sejarah Singkat Tentang Dapur Bunda Iseh.....	22
4.1.2 Karakteristik Responden.....	23
4.1.3 Tanggapan Responden.....	25
4.1.4 Uji validitas dan Uji Reliabilitas Harapan dan Persepsi.....	31
4.1.5 Perhitungan Rata-Rata Nilai Ekspektasi dan Realita.....	35
4.1.6 Analisis SERVQUAL.....	38
4.1.6.1 Analisis SERVQUAL Tiap Variabel.....	38
4.1.6.2 Analisis SERVQUAL Tiap Dimensi Secara Keseluruhan.....	40
4.1.6.3 Pembahasan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan dan Saran.....	44
5.1.1 Kesimpulan.....	44
5.1.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	17
Tabel 4.1	Distribusi Responden Menurut Usia.....	24
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	24
Tabel 4.3	Distribusi Responden Menurut Frekuensi Pembelian.....	25
Tabel 4.4	Nilai Ekspektasi.....	27
Tabel 4.5	Nilai Realita.....	29
Tabel 4.6	Uji Validitas Harapan.....	31
Tabel 4.7	Uji Validitas Persepsi.....	32
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Harapan dan Persepsi.....	34
Tabel 4.9	Hasil Nilai ekspektasi dan Realita.....	34
Tabel 4.10	Hasil Nilai Gap.....	36
Tabel 4.11	Kesenjangan Dimensi <i>Tangible</i>	39
Tabel 4.12	Kesenjangan Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 4.13	Kesenjangan Dimensi <i>Responsiveness</i>	39
Tabel 4.14	Kesenjangan Dimensi <i>Assurance</i>	40
Tabel 4.15	Kesenjangan Dimensi <i>Empathy</i>	40
Tabel 4.16	Urutan Kesenjangan Dimensi Keseluruhan.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	15
-------------------------------	----

LAMPIRAN

Wawancara	49
Daftar Menu Dapur Bunda Iseh	52
Lima Dimensi SERVQUAL.....	53
Kuesioner Persepsi Konsumen Dapur Bunda Iseh	56
Tabulasi 30 Responden	62
Tabulasi Data Responden Ekspektasi.....	63
Tabulasi Data Responden Realita.....	63
Uji Validitas Ekspektasi	64
Uji Validitas Realita	65
Kartu Bimbingan	66
Surat Keterangan	67
Daftar Riwayat Hidup.....	68
Plagiat.....	69