

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI ALASAN PELANGGAN  
DALAM PEMBERIAN *TIP* KEPADA PRAMUSAJI  
DI RUMAH MAKAN AGIS SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH  
R.P. RAFI RAFSANJANI  
NIM: 040710804**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2011**

## ABSTRAK

Dalam industri jasa, kualitas layanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting, dimana pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan. Para pelanggan sering melakukan pemantauan dan penilaian terhadap layanan yang mereka terima dari karyawan serta akan memberikan penghargaan kepada mereka berupa pemberian *tip*, apabila layanan yang mereka terima sangat memuaskan. Uang *tip* yang diberikan kepada karyawan merupakan biaya lain yang dikeluarkan oleh pelanggan diluar biaya yang ditetapkan oleh perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang menjadi alasan pelanggan dalam pemberian *tip* kepada pramusaji di rumah makan Agis Surabaya. Teknik analisis yang digunakan adalah studi eksploratori, yaitu dengan cara wawancara secara mendalam (*in depth interview*) yang dilakukan kepada pelanggan yang berada di rumah makan Agis Surabaya untuk mengetahui alasan dalam pemberian *tip* kepada pramusaji di rumah makan Agis Surabaya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pelanggan yang berada di rumah makan Agis Surabaya, didapatkan hasil bahwa faktor-faktor yang menjadi alasan pelanggan dalam memberikan *tip* kepada karyawan di rumah makan Agis Surabaya adalah kualitas layanan, kualitas makanan, kecepatan respon yang dimiliki karyawan dalam memenuhi keinginan pelanggan, kesopanan karyawan, keramahan karyawan, adanya rasa empati terhadap pramusaji, sebagai ucapan terimakasih dari pelanggan karena telah dilayani dengan baik, adanya nilai sosial dan ibadah dalam memberikan *tip*, merupakan suatu etika dan kebiasaan, adanya uang lebih yang dimiliki oleh pelanggan, serta adanya uang kembalian dari pembayaran makanan.

Saran yang diberikan peneliti yaitu agar pihak rumah makan Agis Surabaya pada umumnya, untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah dinilai memuaskan oleh pelanggan dengan cara melakukan *training* dan pelatihan sebulan atau dua bulan sekali kepada pramusaji mengenai standar kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Serta bagi pramusaji yang berada di rumah makan Agis Surabaya pada khususnya, diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan interpersonal dalam menghadapi berbagai pelanggan agar dapat berkomunikasi dengan baik.

**Kata kunci:** *Tip*

## ABSTRACT

In the service industry, quality service to customers is the most important factor, where customers are increasingly critical in choosing a service company that will be used. The customers often conduct monitoring and assessment of the service they receive from employees and will reward them in the form of a tip if the service they receive is very satisfying. A tip given to another employee costs incurred by customers outside the fee set by the company.

The purpose of this study was to determine what factors are the reasons customers tip a waitress in the diner Agis Surabaya. Analytical techniques used are exploratory studies, idest by in-depth interviews (in-depth interviews) conducted for customers who are at home eating Agis Surabaya to know the reason at the end of shipment to the waitress at the diner Agis Surabaya.

From interviews conducted in several customers who are at home eating Agis Surabaya, showed that the factors are the reasons customers in giving tips to employees at the restaurant Agis Surabaya is the quality of service, food quality, speed of response that the employee must meet the desires of the customer, employee courtesy, friendliness of employees, a sense of empathy for the waiter, as a thank you from customers because it has been well served, social values and religion in the tip, is the ethics and habits, the more money that is owned by the customer, and payment of his change of diet.

The advice given to the investigators that the restaurant Agis Surabaya in general, to maintain quality of service that has been judged satisfactory by the customer by way of training and training a month or two months to the waiter about the quality standards of services provided to customers. As well as for waiters in restaurants Agis Surabaya in particular, is expected to maintain and improve interpersonal skills in dealing with various customers to communicate well.

**Keywords:** *Tip*