



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk,
Dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan
Konsumen Pancious Restoran Ciputra World
Surabaya**

Resky Dwi Romadhon
161500046

Dosen Pembimbing
Dr. Moch. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN SUASANA RESTORAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PANCIOUS RESTORAN
CIPUTRA WORLD SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

RESKY DWI ROMADHON
NIM: 161500046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen Pancious Restoran Ciputra World Surabaya

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Resky Dwi Romadhon
b. NIM : 161500046
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : setildevana@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Surabaya, 30 Juni 2020

Dosen Pembimbing,



Tony Susilo W, SE., M.Pd., MSM
NPP : 0709494/DY

Dr. M. Munir Rachman, Drs.Ec., MSi.
NPP : 1601751/DY

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.
NIP : 196012221990031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

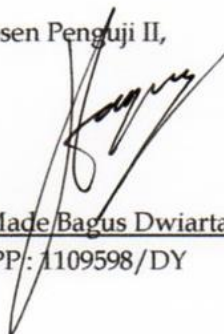
Pada Hari : Senin
Tanggal : 29 Juni
Tahun : 2020

Mengetahui,
Dosen Penguji I,



Dr. Aji Prasetyo, S.EI., MSA.
NPP : 1507730/DY

Dosen Penguji II,



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP: 1109598/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resky Dwi R

NIM : 161500046

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
AdiBuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen Pancious Restoran Ciputra World Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2019-2020) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 24 Juni 2020

Mahasiswa,



Resky Dwi Romadhon

NIM : 161500046

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen Pancious Restoran Ciputra World Surabaya**", dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. M. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si. selaku dosen pembimbing dan pendamping yang telah mengarahkan sejak awal hingga penulisan skripsi ini selesai.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Manajemen Pancious Restoran Surabaya, Ibu Risna Wilyarti selaku Manajer *Finance* dan *Accounting*, Bapak Winarto selaku *Head Chef*, Bapak Eko Stiyono selaku Area Manajer yang telah memberikan telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di outlet tersebut.

7. Kedua orang tuaku yaitu Bapak Sukariyo dan Ibu Mariamah yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.
8. Kedua Saudaraku yaitu Marliana Dewi dan Akbar Tri Firdaus yang telah memberikan semangat dan doa.
9. Puji Sasmita Sari yang selalu membantu, penumbuh harapan dan pendorong semangat dalam selesainya skripsi.
10. Hendra Dwi S, Fajar F.R, Yodika Rizky I, Ian Firgiawan Putra selaku sahabat yang selalu siap dan ada ketika perlu bantuan.
11. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Peneliti sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun akan diterima sebagai masukan. Semoga kebaikan berbagai pihak diatas mendapat berkah Allah SWT, dan penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Surabaya, 24 Juni 2020

Penulis

2.2.3.	Kualitas Produk	22
2.2.3.1	Pengertian Kualitas Produk	22
2.2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	23
2.2.3.3	Dimensi Kualitas Produk	23
2.2.4.	Suasana Restoran	24
2.2.4.1	Pengertian Suasana Restoran	24
2.2.4.2	Tujuan Suasana Restoran	25
2.2.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	26
2.2.4.4	Indikator Suasana Restoran	27
2.2.5.	Kepuasan Konsumen	29
2.2.5.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	29
2.2.5.2.	Manfaat Kepuasan Konsumen	29
2.2.5.3.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	31
2.2.5.4.	Elemen Kepuasan Konsumen	32
2.3.	Kerangka Konseptual	33
2.4.	Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Rancangan Peneliti	35
3.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.2.1.	Populasi	37
3.2.2.	Sampel	37
3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3.	Jenis dan Sumber Data	38
3.3.1.	Jenis Data	38
3.3.2.	Sumber Data	39
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1.	Prosedur Pengumpulan Data	39
3.4.2.	Teknik Pengumpulan Data	40

3.4.3. Skala Pengukuran	41
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41
3.5.1. Variabel Penelitian	41
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	42
3.6. Teknik Analisis Data	43
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.6.2. Uji Normalitas.....	45
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	45
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas	46
3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas - Uji Glejser	46
3.6.3.3 Uji Autokorelasi	47
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.6.5. Pengujian Hipotesis	48
3.6.5.1 Uji Parsial (Uji t)	48
3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F)	49
3.6.5.3 Uji Koefisien Determinansi (R^2)	49
3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.7.1. Lokasi Penelitian	50
3.7.2. Waktu Penelitian	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1. Identitas Badan Usaha	51
4.1.2. Sejarah Perusahaan	51
4.1.3. Struktur Organisasi	53
4.2. Deskripsi Responden	54
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	54
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian	55
4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	55
4.3.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	55
4.3.1.2 Variabel Kualitas Produk (X2)	60

4.3.1.3	Variabel Suasana Restoran (X3)	65
4.3.1.4	Variabel Kepuasan konsumen (Y)	71
4.4.	Analisis Data Penelitian	76
4.4.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	76
4.4.1.1	Uji Validitas	76
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	87
4.4.2	Uji Normalitas	91
4.4.3	Pengujian Asumsi Klasik	92
4.4.3.1	Uji Multikolinieritas	92
4.4.3.2	Uji Heterokedastisitas	93
4.4.3.3	Uji Autokorelasi	94
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	94
4.4.5	Pengujian Hipotesis	97
4.4.5.1	Uji Parsial (Uji t)	97
4.4.5.2	Uji Simultan (Uji F)	98
4.4.5.3	Uji Koefisien Determinansi (R^2)	99
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	99
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	103
5.2	Saran	103
5.3	Peneliti Selanjutnya	104
DAFTAR PUSTAKA		105

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Tabel Jumlah Pengunjung Pancious CWS	37
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert	41
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Kategori Interval Frekuensi	55
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Indikator Bukti Langsung	55
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Indikator Daya Tanggap	57
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan	58
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Indikator Empati	59
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Presentation of food</i>	60
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Taste</i>	61
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Diversity of Choice</i>	62
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Healty</i>	63
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Freshness</i>	64
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Temperature</i>	65
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Indikator Komunikasi Visual ..	66
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Indikator Pencahayaan	67
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Indikator Warna	68
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Indikator Musik	69
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Indikator Aroma	70
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Indikator Harapan	71
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Indikator Kinerja	72
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Indikator Perbandingan	73
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Indikator Pengalaman	74
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Indikator Konfirmasi dan Diskonfirmasi	75
Tabel 4.25 Hasil Analisis Indikator Bukti Langsung	76

Tabel 4.26 Hasil Analisis Indikator Keandalan	77
Tabel 4.27 Hasil Analisis Indikator Daya Tanggap	77
Tabel 4.28 Hasil Analisis Indikator Jaminan	78
Tabel 4.29 Hasil Analisis Indikator Empati	78
Tabel 4.30 Hasil Analisis Indikator <i>Presentation of food</i>	79
Tabel 4.31 Hasil Analisis Indikator <i>Taste</i>	79
Tabel 4.32 Hasil Analisis Indikator <i>Diversity of Choice</i>	80
Tabel 4.33 Hasil Analisis Indikator <i>Healty</i>	80
Tabel 4.34 Hasil Analisis Indikator <i>Freshness</i>	81
Tabel 4.35 Hasil Analisis Indikator <i>Temperature</i>	81
Tabel 4.36 Hasil Analisis Indikator Komunikasi Visual	82
Tabel 4.37 Hasil Analisis Indikator Pencahayaan	82
Tabel 4.38 Hasil Analisis Indikator Warna	83
Tabel 4.39 Hasil Analisis Indikator Musik	83
Tabel 4.40 Hasil Analisis Indikator Aroma	84
Tabel 4.41 Hasil Analisis Indikator Harapan	84
Tabel 4.42 Hasil Analisis Indikator Kinerja	85
Tabel 4.43 Hasil Analisis Indikator Perbandingan	85
Tabel 4.44 Hasil Analisis Indikator Pengalaman	86
Tabel 4.45 Hasil Analisis Indikator Konfirmasi dan Diskonfirmasi	86
Tabel 4.46 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4.47 Uji Reliabilitas Kualitas Produk	88
Tabel 4.48 Uji Reliabilitas Suasana Restoran	89
Tabel 4.49 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	90
Tabel 4.50 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	92
Tabel 4.51 Uji Multikolinieritas	93
Tabel 4.52 Uji Heteroskedastisitas - Glejser	93
Tabel 4.53 Uji Autokorelasi	94
Tabel 4.54 Analisis Regresi Linier Berganda	95
Tabel 4.55 Analisis Uji t	97

Tabel 4.56 Analisis Uji F	98
Tabel 4.57 Koefisien Determinasi R Square (R^2)	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	53
Gambar 4.2 Normal P-P Plot	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3: Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 4: Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 5: Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6: Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 7: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8: Tabulasi
- Lampiran 9: Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden
- Lampiran 10: Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 11: Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 12: Penelitian Terdahulu