

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS RODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN SOLARIA**

**(Studi Kasus Pada Para Konsumen Restoran Solaria
Cabang Mall Puri Indah Jakarta Barat)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Nurul Komalasari

NIM : 43112010112

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2015**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Komalasari

Nim : 43112010112

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Januari 2016



Nurul Komalasari
NIM : 43112010112

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Komalasari
NIM : 43112010112
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Solaria (studi kasus pada para konsumen Restoran Solaria cabang Mall Puri Indah, Jakarta Barat).
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh

Pembimbing,



Dra. Yuli Harwani, MM

Tanggal : 8/3/2016

Ketua Penguji



Endi Rekarti, SE., ME

Tanggal : 8/3/2016

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal : 15/3/2016

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 15/3/2016

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Solaria (studi kasus pada para konsumen Restoran Solaria cabang Mall Puri Indah, Jakarta Barat)”** dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dra.Yuli Harwani,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta saya yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta

memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Kepada semua kakak saya, keponakan, dan cucu saya di rumah yang memberikan dukungan moral dan material serta semangat tiada henti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Rina, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Dra. Yuli Harwani, MM selaku dosen Pembimbing Skripsi yang memberikan arahan-arahan, semangat dan dukungan moral selama ini sehingga selesainya skripsi ini.
7. Luna Haningsih SE, ME selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) yang memberikan semangat, arahan-arahan dan dukungan moral selama ini.
8. Dr. Mukti Ali, MM selaku orang tua saya di kampus yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
10. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2012 yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu.

11. Teman-teman satu perjuangan Ismayani Nurbaiti, Riffa, Lukman, Abdul Aziz, Fauzi, Tazkia, Lita, Rahma, Rifai, Rishad yang telah bersama-sama menyelesaikan skripsi selama ini dan juga atas kerjasamanya.
12. Teman satu bisnis Pandawa, Riduan Aldiana Fikri, Zul Qohry Rizal, M.Faisal Majid yang seperti keluarga sendiri selama ini.
13. Teman-teman di kostan Made Setiawati, Nurhayati, Fauline S, Dessy Aclarisya atas supportnya baik moril doa serta kerjasamanya selama ini dan telah menjadi keluarga kedua saya selama ini.
14. Teman-teman Taekwondo Arief Liadi, Lina Kurniawati, Hasna Nurafiffa atas supportnya baik moril doa serta kerjasamanya selama ini.
15. Teman-teman terdekat Cindy Cherril H, Bobby Kurniawan dan Riduan Aldina Fikri yang seperti keluarga sendiri selama ini.
16. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan hati bagi semua pihak yang memberikan dukungan dan bantuan dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat sempurna baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 6 Januari 2016
Penulis,

Nurul Komalasari



DAFTAR ISI

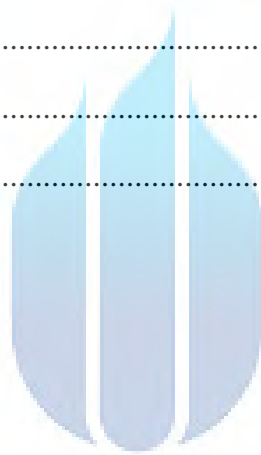
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Produk (<i>quality of product</i>)...	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Rerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.

1.	Sejarah Solaria	Error! Bookmark not defined.
B.	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
1.	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F.	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
G.	Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
H.	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
I.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
J.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
K.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji F (Uji Simultan)	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji t (Uji Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Karakteristik Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.

C.	Hasil Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
E.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
G.	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
1.	Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Akademis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Penelitian terdahulu	30
3.1	Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan	37
3.2	Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk.....	38
3.3	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	39
3.4	Kategori Batas Kelas Mean	44
4.1	Hasil Uji Analisa Deskriptif Kualitas Layanan	58
4.2	Hasil Uji Analisa Deskriptif Kualitas Produk.....	60
4.3	Hasil Uji Analisa Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	61
4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	62
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	63
4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	64
4.7	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	65
4.8	Hasil Uji Multikolonieritas.....	67
4.9	Hasil Uji Linier Regresi Berganda.....	69
4.10	Hasil Uji F (Simultan)	71
4.11	Hasil Uji t (Parsial).....	72
4.12	Hasil Uji Kolerasi Dimensi (R).....	73
4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Pra Penelitian	6
4.1	Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2	Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.3	Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	56
4.4	Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	28
4.1	Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot.....	68
4.2	Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	86
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	95
Lampiran 4	Hasil Uji Kualitas Data.....	110
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	117
Lampiran 6	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	119
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis	120



UNIVERSITAS
MERCU BUANA