

**PENGARUH *FOOD QUALITY*, FASILITAS, LOKASI
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA HOTEL
YASMIN KARAWACI**

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alika Mutia Mahardhika

Nim : 43115110586

Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Januari 2020



Alika Mutia Mahardhika

NIM: 43115110586

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alika Mutia Mahardhika

NIM : 43115110586

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *Food Quality*, Fasilitas dan Lokasi Terhadap
Customer Satisfaction pada Hotel Yasmin Karawaci

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Rina Astini., S.E., M.M., CPM., Dr. Zulfetri, MS. MM

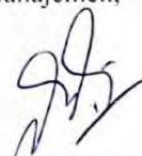
Tanggal: 26-01-2021 Tanggal: 11-01-2021

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dr. Harnovinsih, Ak., MSi., CA



Dr. Daru Asih., M.Si

Tanggal:

Tanggal:

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of food quality, facilities, location on customer satisfaction. This research was conducted at Hotel Yasmin Karawaci. The population of this study were visitors to Hotel Yasmin Karawaci. This research was conducted on 130 respondents using purposive sampling method. The data analysis method was carried out by using Partial Least Square (Smart-PLS) analysis. The results of this study indicate that Food Quality, Facilities, Location have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Food quality, facilities, and location 57.8%, while 42.2% is explained by other variables which are not examined in this model and are not explained in this study.

Keywords: *Food Quality, Facilities, and Location.*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *food quality*, fasilitas, lokasi terhadap *customer satisfaction*. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Yasmin Karawaci. Populasi penelitian ini adalah pengunjung Hotel Yasmin Karawaci. Penelitian ini dilakukan terhadap 130 orang responden dengan menggunakan metode sampling *purposive sampling*. Metode analisis data dilakukan dengan analisis *Partial Least Square (Smart-PLS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *food quality*, fasilitas, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. *food quality*, fasilitas, dan lokasi 57,8%, sedangkan 42,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini dan tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Food Quality*, Fasilitas, dan Lokasi.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Food Quality*, Fasilitas dan Lokasi Terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel Yasmin Karawaci**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Rina Astini., S.E., M.M., CPM., 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 ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., MS., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keahliannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

5. Bapak dan Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
6. Teman-teman saya Silvi Maulida, Mayang Sekarningrum, Tiara Christina dan Meidynah yang selalu menghibur dalam menyusun skripsi. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
7. Seluruh pelanggan Hotel Yasmin Karawaci, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Teristimewa kedua orang tua saya Almh. Mamah & Papah Tahroni dan Kakak Rossy Praditha serta seluruh keluarga yang selalu berdoa, memberikan dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moral maupun materil.
9. Kakak Silvia Ersa Ramadania, S.E., yang tak pernah kenal kata lelah untuk selalu membantu memberikan arahan dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Teman seperbimbingan Debi dwi, Istikomah, Deby dan Damopoli, Deborah Esmeralda dan Amira Deswita yang menjadi sahabat dan selalu memberi dukungan.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk dan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam

skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 15 Januari 2020



Alike Mutia Mahardhika

43115110586



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Manajemen Pemasaran.....	9
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
B. <i>Food Quality</i>	10
1. Definisi <i>Food Quality</i>	10
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Food Quality</i>	11
3. Indikator <i>Food Quality</i>	13
C. Fasilitas	14
1. Definisi Fasilitas.....	14
2. Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	15
3. Indikator Fasilitas.....	15
D. Lokasi.....	16
1. Definisi Lokasi.....	16
2. Pemilihan Lokasi	16
3. Indikator Lokasi.....	17

D. <i>Customer Satisfaction</i>	18
1. Definisi <i>Customer Satisfaction</i>	18
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
F. Penelitian Terdahulu.....	22
G. Pengembangan Hipotesis.....	28
1. Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
1. Waktu penelitian.....	31
2. Tempat Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian	31
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	32
1. Definisi Variabel	32
2. Operasional Variabel.....	34
D. Skala Pengukuran	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
1. Populasi Penelitian.....	35
2. Sampel Penelitian.....	35
F. Metode Pengumpulan Data	36
G. Metode Analisis Data.....	37
1. Analisis Deskriptif.....	38
2. Uji Instrumen.....	39
3. Analisis Partial Least Square	41
a. Pengertian Partial Least Square	41
1. Menguji Model Pengukuran (Outer Model)	42
2. Menguji Model Struktural (Inner Model)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Analisis Deskriptif.....	47
1. Gambaran Umum Perusahaan	47
2. Deskripsi Responden.....	48
3. Deskriptif Variabel	50

B. Hasil Uji Kualitas Data	53
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	53
2. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)	60
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
1. Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan	4
1.2	Hasil Pra Survey	6
2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
3.1	Operasionalisasi Variabel	34
3.2	Skala Likert	35
3.3	Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	42
3.4	Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural.....	45
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	50
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Food Quality</i>	50
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Falitas	51
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Lokasi.....	51
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan ..	52
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	54
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i>	55
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminan Validity (Cross Loading)</i>	57
4.12	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	58
4.13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	59
4.14	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	60
4.15	Hasil Nilai R^2 Variabel Endogen.....	61
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Data Pengunjung Hotel Yasmin.....	4
2.1	Kerangka Pemikiran.....	28
4.1	Hasil Algoritma PLS.....	55
4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi).....	56
4.3	Hasil <i>Bootstrapping</i>	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
2.	Kuesioner.....	72
3.	Hasil Rekapitulasi responden	76
3.	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	80
4.	Hasil Ouput PLS.....	86
5.	<i>Chart</i>	90

