

**PENGARUH KEBERSIHAN, *ATMOSFER* RESTORAN DAN
KUALITAS MAKANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DI RESTORAN KINTAN BUFFET PURI INDAH MALL**

SKRIPSI



Nama : Debi Dwi Irawan

Nim : 43115120245

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020

**PENGARUH KEBERSIHAN, *ATMOSFER* RESTORAN DAN
KUALITAS MAKANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DI RESTORAN KINTAN BUFFET PURI INDAH MALL**

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



Nama : Debi Dwi Irawan
Nim : 43115120245

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Debi Dwi Irawan

NIM : 43115120245

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Februari 2021



Debi Dwi Irawan

NIM. 43115120245

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Debi Dwi Irawan
NIM : 43115120245
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kebersihan, Atmosfer Restoran dan Kualitas
makanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran kintan
buffer Puri indah mall
Tanggal Lulus Ujian : 03 Februari 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Dr. Rina Astini MM,CPM
Tanggal : 12 Maret 2021

Dr. Yanto Ramli,MM
Tanggal : 03/03/2021

Dekan

Ketua Program Studi
S1 Manajemen


Dr. Harnovinsah, Ak.,MSi.,CA.,CIPSAS.
Tanggal : 03-04-2021


Dr. Dara Asih, M.Si
Tanggal : 03-04-2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kebersihan ,atmosfer restoran dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran kintan buffet puri indah mall. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan Sedangkan variabel independen adalah kebersihan,atmosfer restoran, dan kualitas makanan. . Alat bantu analisis dalam penelitian ini diolah menggunakan *SmartPLS*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebersihan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan,atmosfer restoran berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Keywords: Customer satisfaction, cleanliness, restaurant atmosphere, food quality

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of cleanliness, restaurant atmosphere and food quality on customer satisfaction at the kintan buffet restaurant puri indah mall. The dependent variable in this study is customer satisfaction, while the independent variables are cleanliness, restaurant atmosphere, and food quality.

This research was conducted on 180 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of sample size using saturated sample technique, namely taking the entire population. Methods of data collection using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The approach used in this research is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLs analysis tool

The results of this study indicate that cleanliness has a significant positive effect on customer satisfaction, restaurant atmosphere has a significant positive effect on customer satisfaction, and food quality has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, cleanliness, restaurant atmosphere, food quality

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kebersihan, *Atmosfer* Restoran dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kintan buffet Puri Indah Mall ”**. 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 Dr. Rina Astini, MM.,CPM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan alhamdulillah atas ketentuan Allah SWT dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, S.E., M.Sc.. Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana
4. Bapak Suprpto Sp MSi Selaku Dosen Metodologi Penelitian

5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orangtua tercinta Bapak Hamka dan Ibu Satriana yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal ini.
7. Kedua saudaraku Andika Pratama dan Diana rahmadona putri yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Sehingga mampu menyelesaikan proposal ini tepat waktu.
8. Team F&B, Stock keeper Shaburi Kintan yang selalu memberikan semangat, kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini tepat waktu.
9. Teman seperjuangan Debi yulianto, Alike, Istikomah, Novi adrion, Yuni sukra, Supriyanto, Heri Puryanto dan Ermawati terima kasih atas bantuan, motivasi, memberikan semangat serta doanya.
10. Sahabat seperghibahanku Nurul ketua geng Lambe Turah, Norma, bang ichi, kakak Septi, Daniel, Haedar yang sudah sabar menemaniku dan selalu memberikan motivasi agar aku tidak terlalu stress memikirkan hidup ini
11. Pak RT dan Bu RT 003 kembangan yang sudah memberikan fasilitas wifi gratis di kosan
12. Team KTPR khususnya Bu ana dan Bu mega yang sudah senantiasa mendengarkan curhatanku dan memberikan masukan-masukan yang positif

13. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Meruya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas motivasi serta doanya. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

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 peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini.

Jakarta, 30 september 2020



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Debi Dwi Irawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Pengertian Manajemen	8
2. Pengertian pemasaran.....	9
3. Manajemen Pemasaran.....	10
4. Perilaku konsumen	11
a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	12
5. Kepuasan Pelanggan	14
a. Definisi Kepuasan pelanggan	14
b. Manfaat kepuasan Pelanggan	14
c. Sudut Pandang Kepuasan	15
d. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen.....	17

6. Kebersihan (Higienie)	17
a. Pengertian Kebersihan (Higienie)	17
b. Indikator dari Kebersihan	24
7. Atmosfer Restoran	25
a. Pengertian Atmosfer.....	25
b. Dimensi dan Indikator Store Atmosfer	26
8. Kualitas Makanan.....	27
a. Pengertian Kualitas Makanan	27
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Makanan.....	28
B. Peneliti Terdahulu	30
C. Pengembangan Hipotesis	34
1. Pengaruh Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2. Pengaruh Atmosfer Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
3. Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
D. Kerangka Pemikiran	35
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi Operasionalisasi Variabel	38
1. Definisi Variabel	38
2. Oprasionalisasi Variabel	39
D. Skala Pengukuran	42
E. Populasi dan Sampel Peneitian	42
1. Populasi Penelitian	42
2. Sampel Penelitian	42
F. Jenis dan Sumber Data	43
G. Metode Pengumpulan Data	43
H. Metode Analisis Data.....	44
1. Analisis Deskriptif Responden.....	44
2. Analisis Deskriptif Variabel	44

3. Analisis Partial Least Square	45
a. Pengertian Partial Least Square	45
b. Menguji Model Pengukuran (Outer Model)	45
c. Menguji Model Struktural (Uji Hipotesis)	47

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Analisis Deskriptif	48
1. Deskripsi Responden	49
a) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
b) Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	49
c) Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
d) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	51
e) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	51
2. Deskriptif Variabel	52
a) Hasil Deskriptif Jawaban Variable Kebersihan	52
b) Hasil Deskriptif Jawaban Variable Atmosfer Restoran	53
c) Hasil Deskriptif Jawaban Variable Kualitas Makanan	54
d) Hasil Deskriptif Jawaban Variable Kepuasan pelanggan	55
C. Hasil Uji Kualitas Data	56
1. Evaluasi Measurement (Outer Model)	56
a) Hasil Pengujian Convergent Validity.....	56
b) Hasil Pengujian Discriminant Validity	58
c) Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	60
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	61
a) Hasil Pengujian Nilai R-square.....	61
b) Hasil Pengujian Goodness of Fit Model	62
c) Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian	64
1. Pengaruh Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
2. Pengaruh Atmosfer Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
3. Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	66

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Restoran <i>all you can eat</i>	18
Tabel 1.2 <i>best multiple japanese restaurant</i>	19
Tabel 1.3 hasil pra survey	20
Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya.....	44
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	51
Tabel 3.2 Panduan skala ordinal	52
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	60
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan usia	61
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	61
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir	62
Tabel 4.5 Deskripsi responden berdasarkan pendapatan	63
Tabel 4.6 Hasil deskriptif variabel kebersihan.....	64
Tabel 4.7 Hasil deskriptif variabel atmosfer restoran	65
Tabel 4.8 Hasil deskriptif variabel kualitas makanan	66
Tabel 4.9 Hasil deskriptif variabel kepuasan pelanggan.....	67
Tabel 4.10 Hasil pengujian <i>convergent validity</i>	68
Tabel 4.11 Hasil pengujian <i>convergent validity</i> (modifikasi).....	70
Tabel 4.12 Hasil pengujian <i>convergent validity</i> (<i>cross loading</i>)	72
Tabel 4.13 Hasil pengujian AVE	73
Tabel 4.14 Hasil pengujian <i>coposite reability</i> dan <i>croncach alpa</i>	74
Tabel 4.15 Hasil nilai R^2 variabel endogen.....	74
Tabel 4.16 Hasil pengujian hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	47
Gambar 4.1 Hasil algoritma PLs	69
Gambar 4.2 Hasil algoritma PLs (modifikasi)	71
Gambar 4.3 Hasil uji <i>boostrapping</i>	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisisioner penelitian.....	86
Lampiran 2 hasil kuisisioner	92
Lampiran 3 karakteristik responden.....	111
Lampiran 4 <i>output</i> PLs.....	113
Lampiran 5 <i>chart</i>	117

