

**PENGARUH *FUNCTIONALITY*, *ENJOYMENT* DAN  
*CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi kasus pada A&W Restaurants  
Indonesia)**

**SKRIPSI**



**Nama : Rosiana Putri Anjar Wati**

**NIM : 43116120213**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosiana Putri Anjar Wati

Nim : 43116120213

Program Studi : Manajemen S1

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang ditulis/diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan penulis karya ilmiah yang lazim.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 03 Juni 2021



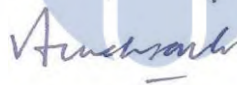
Rosiana Putri Anjar Wati

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rosiana Putri Anjar Wati  
NIM : 43116120213  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Functionality, Enjoyment, dan Convenience Terhadap  
Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada A&W Restaurants Indonesia)  
Tanggal Sidang : 03/06/2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Prof. Dr. Ir Arissetyanto Nugroho, MM., IPU., CMA., MSS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 07210147



Please Scan QRCode to Verify

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat mengakibatkan inovasi pada bisnis khususnya di bidang kuliner. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dimensi kualitas layanan *self-service* (*functionality*, *enjoyment* dan *convenience*) terhadap kepuasan konsumen di A&W Restaurants Indonesia dan untuk menguji variabel kualitas layanan *self-service* mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal. Hasil analisa regresi linear berganda menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan *self-service* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di A&W Restaurants dan variabel *enjoyment* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah konsumen produk A&W Restaurants yang telah melakukan pembelian. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen A&W Restaurants diambil dengan teknik *convenience sampling* dan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik dengan *software output* pengolahan dengan SPSS 23, 2021 dan data primer diolah menggunakan Smart-PLS, 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji t (*bootstrapping*) variabel independen *enjoyment* dan *convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan *self-service*, kepuasan konsumen, restoran.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*Rapid technological developments have impact in innovation in business, especially in the culinary field. This study aims to determine how far the influence of the dimensions of self-service quality (functionality, enjoyment and convenience) on customer satisfaction at A&W Restaurants Indonesia and to test which self-service quality variables have the most influence on customer satisfaction. The type of research used is quantitative causal. The results of multiple linear regression analysis show that the dimensions of self-service quality have a significant positive effect on customer satisfaction at A&W Restaurants and the enjoyment variable has a positive effect on customer satisfaction. The object of this research is that consumers of A&W Restaurants products who have made a purchase. The population in this study were consumers of A&W Restaurants taken by convenience sampling technique and this study used a quantitative descriptive approach. The data analysis used in this research is statistical analysis with output processing software with SPSS 23, 2021 and primary data is processed using Smart-PLS, 2021. The results of this study indicate that the t test (bootstrapping) independent variables enjoyment and convenience have a positive and significant effect. on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of self-service, customer satisfaction, restaurant.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh *Functionality, Enjoyment dan Convenience Terhadap Kepuasan Konsumen*”**.

Peneliti 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 Bapak Prof. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., IPU., CMA., MSS selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Penguji Sidang Skripsi.
2. Bapak Dr. Tafiprios, MM selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi.
3. Bapak Didi Hendrawan Aji selaku Host Tata Usaha Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana
5. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Tine Yuliantini, Dott., ssa., MM Sekprodi 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
8. Bapak Suprpto, SP, M.Si. selaku Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan dukungan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
10. Kedua orang tua tercinta Bapak Saryono dan Ibu Sukarni yang selaku memberikan doa, motivasi, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.

11. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
12. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 03 Juni 2021



Rosiana Putri Anjar Wati



## DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka .....	10
1. <i>Service Dominan Logic</i> .....	10
2. Pengertian Pemasaran.....	12
3. Manajemen Pemasaran .....	14
4. Kualitas Layanan .....	15
5. Self- Service Technology .....	18
6. Kepuasan Konsumen.....	20
7. Hubungan Antar Variabel.....	21
8. Penelitian Terdahulu.....	23
B. Kerangka Penelitian .....	26
C. Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
B. Desain Penelitian .....	28
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	29

D. Pengukuran Variabel.....	32
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
F. Jenis Data Penelitian.....	34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	34
H. Metode Analisis Data .....	35
<b>BAB IV .....</b>	<b>38</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
B. Statistik Deskriptif.....	39
C. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	43
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	43
a. Uji Validitas.....	43
b. Uji Reliabilitas.....	47
2. Pengujian Uji Model Struktural (Inner Model).....	48
a. Nilai R-Square ( $R^2$ ).....	49
b. <i>Goodness of Fit Model</i> .....	49
c. Evaluasi Pengujian Hipotesa.....	50
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
1. Pengaruh Functionality Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
2. Pengaruh Enjoyment Terhadap Kepuasan Konsumen.....	53
3. Pengaruh Convenience Terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
<b>BAB V.....</b>	<b>55</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
A. KESIMPULAN .....	55
B. SARAN.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Hasil Pra Survei .....	6
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	24
3.1	Operasional Variabel.....	32
3.2	Skala Pengukuran Variabel .....	33
4.1	Jenis Kelamin Responden .....	42
4.2	Usia Responden.....	43
4.3	Deskripsi Jawaban Responden Functionality .....	43
4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Enjoyment.....	44
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Convenience .....	45
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan .....	45
4.7	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	48
4.8	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	49
4.9	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	50
4.10	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	51
4.12	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	53
4.13	Hasil Uji Nilai R-Square ( $R^2$ ).....	54
4.14	Hasil Pengujian Hipotesis .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Restoran Yang Paling Diminati Masyarakat Indonesia	3
1.2	Merek Makanan Cepat Saji Berdasarkan Pangsa Pasar	4
2.1	Rerangka Penelitian	27
4.1	Hasil Algoritma PLS	48
4.2	Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	57
4.3	Hasil Uji <i>Boostraping (Uji T-Statistics)</i>	60

