

**PENGARUH ATRIBUT ISLAMI, ATRIBUT RESTORAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi kasus pada Sulaiman Resto Jakarta)

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Rahmi Ramadhani

NIM : 43111010116

Program Studi S1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH ATRIBUT ISLAMI, ATRIBUT RESTORAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi kasus pada Sulaiman Resto Jakarta)

SKRIPSI

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



Nama : Rahmi Ramadhani

NIM : 43111010116

**Program Studi S1 Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Rahmi Ramadhani

NIM : 43111010116

Program : 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juni 2015



Rahmi Ramadhani

NIM: 43111010116

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahmi Ramadhani
NIM : 43111010116
Program : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Atribut Islami, Atribut Restoran, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada Sulaiman Resto, Jakarta)
Tanggal Lulus Ujian : 25 Juni 2015

Disahkan Oleh:

Pembimbing,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 1/7 2015

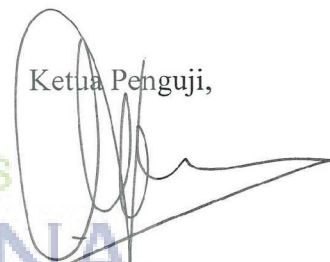
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



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

Tanggal: 1-7-2015

Ketua Penguji,



Drs. Wawan Purwanto, SE., MM

Tanggal: 29/06-15

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 1/7 2015

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 Atribut Islami, Atribut Restoran, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada Sulaiman Resto Jakarta)”** 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, SE., 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 mengucapkan syukur alhamdulillah atas kekuatan dari Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta Mama Herlinda dan Papa Addanis serta kedua adik saya Arief dan Hanifah, yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada

penulis, serta memberikan semangat dan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan selaku dosen pembimbing saya tercinta, terima kasih atas semua bimbingan, nasehat, saran, dan semua yang sudah ibu berikan kepada saya.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya yang bermanfaat bagi saya.
6. Kepada Bapak Sulaiman Han selaku pemilik Sulaiman Resto, Jakarta. Terima kasih sudah memberikan saya izin untuk menyebarkan kuesioner penelitian saya ke restoran bapak.
7. Rohmad Oke Sutrisno sebagai orang yang selalu mensupport saya. Terima kasih atas dukungan semangat dan kesediannya selalu dalam membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Annisa, Indah, Nia, Isa, dan Firda selaku teman sepenelitian saya. Terima kasih atas semangat dan kerja sama nya teman.

9. “BEBEHERS”: Arrum, Astri, Linda, Icong, Iis, Tiara, Nenti, Widia, sebagai teman seperjuangan saya selama 8 semester. Terima kasih untuk semangat nya yang sudah kalian berikan kepada saya.
10. Teman-teman S1 manajemen angkatan 2011. Terima kasih atas pengalaman, tawa canda, kerjasama, dan suka duka nya selama 8 semester ini. Semoga kita semua lulus dengan hasil yang membanggakan.
11. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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

Jakarta, 25 Juni 2015

Rahmi Ramadhani

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

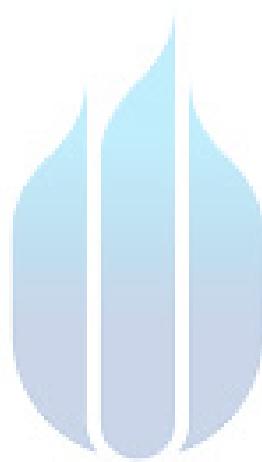
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen Pemasaran	11
2. Bauran Pemasaran	12
3. Pariwisata Syariah	15
4. Atribut Islami	19
a. Definisi Atribut Islami	19
b. Dimensi Atribut Islami	21
5. Atribut Restoran	22
a. Definisi Atribut Restoran.....	22
b. Dimensi Atribut Restoran	24
6. Kualitas Pelayanan	25
a. Definisi Kualitas Pelayanan	25
b. Dimensi Kualitas Layanan	28
c. Mengukur dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan... 30	
7. Kepuasan Pengunjung	30
a. Definisi Kepuasan Pengunjung	30
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	32
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	33
8. Loyalitas Konsumen	37
a. Definisi Loyalitas Konsumen.....	37
b. Tahap-Tahap Loyalitas Konsumen.....	38
c. Dimensi Loyalitas Konsumen	39
d. Karakteristik Loyalitas.....	40
e. Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Menjadi Syarat bagi Loyalitas	40

	9. Penelitian Terdahulu.....	41
	B. Rerangka Pemikiran	43
	C. Hipotesis	44
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	44
	B. Desain Penelitian.....	45
	C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46
	1. Variabel.....	46
	2. Definisi Operasional Variabel.....	48
	D. Skala Pengukuran.....	51
	E. Populasi dan Sampel	51
	1. Populasi.....	51
	2. Sampel	52
	F. Teknik Pengumpulan Data	52
	G. Metode Analisis Data	53
	1. Uji Validitas	53
	2. Uji Reliabilitas.....	54
	H. Metode Statistik	54
	1. Jenis Variabel dalam SEM.....	55
	2. SEM berbasis <i>component</i> atau <i>variance</i> - PLS.....	56
	3. Model Spesifikasi dengan PLS	57
	4. Evaluasi Model.....	58
	5. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	58
	6. Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	60
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
	B. Statistik Deskriptif.....	64
	1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
	2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	65
	3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
	4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
	5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan per bulan	67
	C. Hasil Uji Kualitas Data.....	68
	1. Hasil Uji Validitas	68
	2. Hasil Uji Reliabilitas	72
	3. Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	72
	D. Hasil Uji Model Struktural (Uji Hipotesis/ <i>Inner Model</i>)	80
	E. Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan.....	90
	B. Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Penduduk Menurut Wilayah dan Agama yang Dianut di Indonesia .	2
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	41
3.1	Tabel Operasional Variabel.....	48
3.2	Tabel Kriteria Penilaian PLS.....	61
4.1	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Atribut Islami.....	66
4.2	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Atribut Restoran.....	67
4.3	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
4.4	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung.....	68
4.5	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	69
4.6	Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	70
4.7	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	81
4.8	Tabel R Square.....	83



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	43
4.1	Jenis Kelamin Responden.....	63
4.2	Usia Responden.....	63
4.3	Pekerjaan Responden	64
4.4	Pendidikan Terakhir Responden	65
4.5	Penghasilan per Bulan Responden	65
4.6	Model Pengukuran Variabel Atribut Islami	71
4.7	Model Pengukuran Variabel Atribut Restoran	72
4.8	Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
4.9	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pengunjung.....	74
4.10	Model Pengukuran Variabel Loyalitas Konsumen	75
4.11	Model Pengukuran Keseluruhan Variabel.....	77
4.12	Uji Model Struktural	79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	97
Lampiran 2	Surat Pernyataan Melakukan Penelitian	103
Lampiran 3	Tabulasi Data Variabel	104
Lampiran 4	Tabulasi Data Responden	109
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Variabel	110
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel	111
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis	112



UNIVERSITAS
MERCU BUANA