

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN,  
KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP NILAI YANG DI  
RASAKAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan *Strawberry Cafe* di Tanjung Duren)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen**

**Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Lulu Yulianti

NIM : 43111010181

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN,  
KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP NILAI YANG DI  
RASAKAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan *Strawberry Café* di Tanjung Duren)**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen – Starata 1**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Nama : Lulu Yulianti

NIM : 43111010181

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lulu Yulianti  
NIM : 43111010181  
Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 9 Juli 2015



**LULU YULIANTI**

**NIM 43111010181**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lulu Yulianti  
NIM : 43111010181  
Program Studi : Manajemen – S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Nilai yang dirasakan dalam upaya peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada *Strawberry Cafe* di Tanjung Duren, Jakarta Barat)  
Tanggal Lulus Ujian : 9 Juli 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,

  
Endi Rekarti, SE., ME

Tanggal: 13 Juli 2015

  
Dudi Permana, ST., MM., Ph. D.

Tanggal: 12 Juli 2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi Manajemen-S1,

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

Tanggal: 27 Juli 2015

  
Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal: 26/6 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 Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Nilai yang dirasakan dalam upaya peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada *Strawberry Cafe* di Tanjung Duren, Jakarta Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan peran serta dari berbagai macam pihak, sulit penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya H. Samsudin dan Hj. Cucu Nuraeni (alm) serta adik tercinta Nabila Safira yang telah memberikan do'a, memberi dukungan, semangat dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan sampai saat 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

4. Bapak Endi Rekarti, SE., ME selaku pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi, saran-saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
5. Jajaran Program studi manajemen S1, ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku kaprodi manajemen S1, ibu Luna Haningsih, SE., ME dan ibu Hesti Maheswari, SE., M, Si selaku sekretaris I dan sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
6. Terimakasih kepada Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph. D selaku ketua dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penulisan tugas akhir saya.
7. Keluarga besar Umi Apon terimakasih atas do'a, dorongan serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Agi ary arrahim, terimakasih atas do'a, semangat dan kasih sayang yang di berikan sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Sahabat EB Gengsss dari smester 1, Nur, Meyra, Ririn, Firda, Agnes, Nabella, Nika, Amaliah, Ricka, Intan, Dewy, Novi, Devi, Nia, fitri, terimakasih atas do'a, motivasi dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-Teman KN (Kafe Nikmat) Manajemen S1.Desi, Widi, Patar, Haidar, Beny, Fajar, Umam, Madun, Defa, Roby, Idham, Yana, Jalil, Nico, al-ambiya, agung, Tantyo,Wantet, Budi, Oge, Tika, Fahmi dan Angga (alm) terimakasih atas do'a, semangat, motivasi dan kebersamaannya.

11. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi akhir Rantxa, Rinaldi, Iis, Yossy, Budi, Lolla, Adit Aldi, Ahmad, Albi, Indah, Aries, Ronal, Rachmi, Utari, Sari, Alfania, Isa, Wahyu, Jovi, Robi, Teuku semoga kita semua selalu diberi kemudahan dalam hal apapun.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis yang lainnya yang tidak disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Hormat Penulis,  
Lulu Yulianti

Jakarta, 9 juli 2015

## DAFTAR ISI

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

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Kontribusi Penelitian .....	8

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka .....	9
1. Kualitas Makanan .....	9
a. Definisi Kualitas Makanan.....	9
b. Cara mengukur Tingkat Kualitas Makanan .....	10
2. Kualitas Layanan .....	11
a. Definisi Kualitas Layanan.....	11
b. Cara mengukur Tingkat Kualitas Layanan.....	14
c. Meningkatkan Produktifitas Kualitas Layanan.....	15
3. Kualitas Lingkungan Fisik.....	17
a. Definisi Kualitas Lingkungan Fisik.....	17
b. Cara Mengukur Tingkat Kualitas Lingkungan Fisik .....	19
4. Nilai yang dirasakan.....	19
a. Definisi Nilai yang dirasakan.....	20
b. Cara Mengukur tingkat Nilai yang dirasakan .....	21
5. Kepuasan Pelanggan .....	22
a. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	23
b. Alat-Alat Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	24
c. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan pelanggan.....	28
d. Cara Mengukur Tingkat kepuasan Pelanggan.....	29



6. Penelitian terdahulu .....	31
7. Pengaruh Antar Variabel.....	33
B. Rerangka Pemikiran .....	36
C. Hipotesis .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN DATA**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	39
1. Definisi Variabel.....	39
2. Operasional Variabel .....	39
D. Skala Pengukuran Variabel.....	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
1. Populasi Penelitian.....	43
2. Sampel Penelitian .....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Jenis Data Penelitian .....	46
H. Metode Analisis Data.....	46
1. <i>Structural Equations Modeling</i> (SEM) .....	46
A. Notasi LISREL ( <i>Linear Structural Relationship</i> ) .....	48
B. Tahap- tahap Dalam SEM .....	50
2. Uji Validitas .....	56
3. Uji Reliabilitas .....	57
I. Uji Hipotesis.....	58

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
1. Tempat dan waktu penelitian .....	60
2. Karakteristik Profil Responden .....	60
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
b. Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	62
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Intensi berkunjung .....	64
B. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel .....	65
1. Hasil Uji Validitas Variabel.....	65
a. Variabel Kualitas Makanan .....	65
b. Variabel Kualitas Layanan .....	66
c. Variabel Kualitas Lingkungan Fisik.....	67
d. Variabel Nilai Yang Dirasakan .....	68
e. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	69
2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	70
C. Pengolahan Data Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	71

1. Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing-masing Variabel..	71
a. Variabel Kualitas Makanan.....	71
b. Variabel Kualitas Layanan.....	72
c. Variabel Kualitas Lingkungan Fisik.....	74
d. Variabel Nilai Yang Dihasilkan.....	75
e. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	76
2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	77
3. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji- T).....	80
D. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	82
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	87
B. Saran .....	88

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>



## DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Usaha Bidang RESTORAN dan BAR Dki Jakarta Tahun 2011 ....	2
2.1	Penelitian Terdahulu.....	31
3.1	Tabel Operasional Variabel .....	41
3.2	Instrumen Skala LIKERT .....	46
3.3	Notasi - notasi LISREL .....	48
3.4	Goodness Of Fit Index.....	54
4.1	Uji Validitas Kualitas Makanan.....	65
4.2	Uji Validitas Kualitas Layanan.....	66
4.3	Uji Validitas Kualitas Lingkungan Fisik.....	67
4.4	Uji Validitas Nilai Yang Dirasakan .....	68
4.5	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	69
4.6	Hasil Ujian Reliabilitas Variabel .....	70
4.7	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural .....	79
4.8	Hasil Uji Kecocokan Struktural Model penelitian.....	81
4.9	Hasil Uji hipotesis .....	82

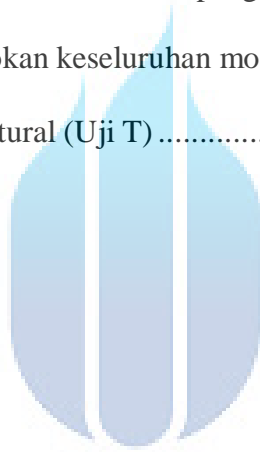
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Rerangka Pemikiran.....	36
Gambar 2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Gambar 3	Karakteristik Berdasarkan usia.....	62
Gambar 4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	63
Gambar 5	Karakteristik Berdasarkan Intensi Berkunjung .....	64
Gambar 6	Variabel Kualitas Makanan.....	71
Gambar 7	Variabel Kualitas Layanan.....	72
Gambar 8	variabel Kualitas Lingkungan Fisik.....	74
Gambar 9	Variabel Nilai Yang Di Rasakan .....	75
Gambar 10	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	76
Gambar 11	Model Pengukuran Konstruksi Variabel Penelitian .....	78
Gambar 12	Model Struktural (T- Values).....	80

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Wawancara Terdahulu .....	95
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian .....	98
Lampiran 3	Tabulasi Karakteristik Responden Data Kuesioner .....	102
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL).....	114
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Output SPSS) .....	116
Lampiran 6	Hasil Uji kecocokan Model pengukuran .....	119
Lampiran 7	Hasil kecocokan keseluruhan model pengukuran .....	121
Lampiran 8	Model Struktural (Uji T) .....	123



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA