

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI
YANG DIRASAKAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP PILIHAN MEREK**

(Studi Kasus Pada Strawberry Café Tanjung Duren, Jakarta Barat)

SKRIPSI



NIM : 43111010188

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

2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI
YANG DIRASAKAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP PILIHAN MEREK**

(Studi Kasus Pada Strawberry Café Tanjung Duren, Jakarta Barat)

SKRIPSI

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



Nama : Swaricka Prameswari

NIM : 43111010188

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

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Swaricka Prameswari

NIM : 43111010188

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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Juni 2015



Swaricka Prameswari

NIM: 43111010188

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Swaricka Prameswari

NIM : 43111010188

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Yang
Dirasakan Dan Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya
Terhadap Pilihan Merek (Studi Kasus Pada Strawberry
Café Tanjung Duren, Jakarta Barat)

Tanggal Lulus Ujian : 9 Juli 2015

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,


Endi Rekarti, SE., ME

Tanggal : 13 Juni 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 : 24 Juli 2015


Dr. Rina Astini SE., MM

Tanggal : 24/7 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 Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Pilihan Merek (Studi Kasus Pada Strawberry Café 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 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 Endi Rekarti, SE., ME, 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 haturkan Alhamdulillah atas kekuatan 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 tercinta (Januar Wahyudi dan Roch Yati) yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arissetantyo 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Rifki Firmansyah, S.Kom yang telah menemani dari awal semester, memberikan motivasi, semangat dan selalu memberikan keceriaan kepada penulis.
7. Sahabat tersayang Amel, Nika, Lulu, Nia, Firda, Meyra, Dewi, Agnes, Ririn, Nabella, Fitri, Nur, Novi dan Devi yang telah bersama-sama dari awal semester, saling memberikan semangat dan saling membantu satu sama lain.
8. Sahabat tersayang dari SMA Sheilla, Ana, Sari, Nindia, dan Esa yang selalu memberikan semangat, dukungan dan selalu memberikan keceriaan kepada penulis.
9. Teman-teman satu bimbingan Amel, Lulu, Lola, Yossy, Budi dan Adit yang saling memberikan semangat dan saling membantu.
10. Semua teman-teman seperjuangan Manajemen 2011 dan 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 oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk dan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 28 Juni 2015

Swaricka Prameswari



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1. Tujuan Penelitian.....	12
2. Manfaat Penelitian	13
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Kualitas Pelayanan.....	14
1) Definisi Kualitas Pelayanan	14
2) Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	15
3) Meningkatkan Produktifitas Pelayanan	17

2. Nilai Yang Dirasakan	18
1) Definisi Nilai Yang Dirasakan	18
2) Cara Mengukur Tingkat Nilai Yang Dirasakan	19
3. Kepuasan Pelanggan	20
1) Definisi Kepuasan Pelanggan.....	21
2) Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	23
3) Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	24
4. Pilihan Merek	26
1) Definisi Pilihan Merek.....	26
2) Cara Mengukur Tingkat Pilihan Merek.....	27
5. Penelitian Terdahulu	28
6. Pengaruh Antar Variabel	31
1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Yang Dirasakan	31
2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .	32
3) Pengaruh Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
4) Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Pilihan Merek	33
5) Pengaruh Nilai Yang Dirasakan Terhadap Pilihan Merek.....	34
B. Rerangka Pemikiran.....	35
C. Hipotesis	35

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi dan Operasional Variabel	38
1. Definisi Variabel	38

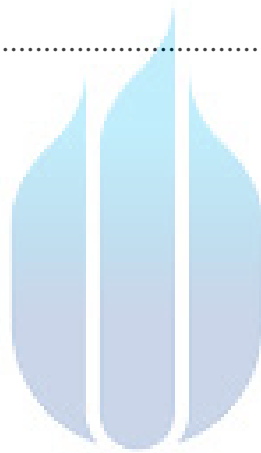
2. Operasional Variabel	38
D. Pengukuran Variabel.....	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian	43
1. Populasi Penelitian.....	43
2. Sampel Penelitian	44
F. Metode Pengumpulan Data.....	45
G. Jenis Data	46
H. Metode Analisis Data.....	46
1. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	46
2. Uji Validitas	53
3. Uji Reliabilitas.....	54
4. Pengujian Hipotesis	55

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Strawberry café	57
1. Tempat dan Waktu Penelitian	58
2. Karakteristik Profil Responden	58
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel	63
1. Hasil Uji Validitas Variabel.....	63
2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel	67
C. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	68
1. Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing-Masing Variabel Penelitian.....	68
2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	73
3. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	75
4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	77

D. Analisis Hasil Penelitian	79
1. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Yang Dirasakan.	79
2. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	80
3. Analisis Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4. Analisis Nilai Yang Dirasakan Terhadap Pilihan Merek.....	81
5. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pilihan Merek.....	82
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
A. SIMPULAN	84
B.SARAN	86
DAFTAR PUSTAKA	90

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

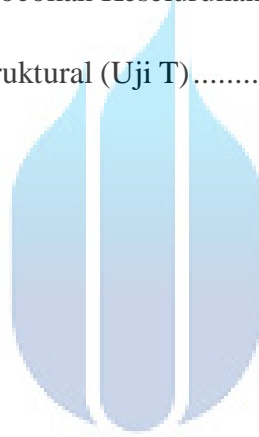
No.	Keterangan	Halaman
1.1	Perkembangan Usaha Restoran/Rumah Makan Berskala Menengah dan Besar	2
1.2	Perkembangan Usaha Restoran/Rumah Makan Berskala Menengah dan Besar Menurut Provinsi	3
1.3	Jumlah Usaha Bidang Restoran dan Bar DKI Jakarta.....	4
2.1	Penelitian Terdahulu	28
3.1	Operasional Variabel	40
3.2	Instrumen Skala Likert	46
3.3	Notasi-Notasi LISREL	48
3.4	Goodness of Fit Index	51
4.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	63
4.2	Uji Validitas Variabel Nilai Yang Dirasakan.....	65
4.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66
4.4	Uji Validitas Variabel Pilihan Merek.....	67
4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian	67
4.6	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran	75
4.7	Hasil Uji Kecocokan Struktral Model Penelitian.....	77
4.8	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	78

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	35
4.1	Jenis Kelamin Responden.....	59
4.2	Usia Responden.....	60
4.3	Pekerjaan Responden	61
4.4	Kunjungan Responden	62
4.5	Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
4.6	Model Pengukuran Variabel Nilai Yang Dirasakan	70
4.7	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	71
4.8	Model Pengukuran Variabel Pilihan Merek	72
4.9	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian	74
4.10	Model Struktral (T-VALUE).....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	93
Lampiran 2	Tabulasi Karakteristik Responden dan Data Kuesioner	98
Lampiran 3	Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL).....	108
Lampiran 4	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Output SPSS)	110
Lampiran 5	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran	112
Lampiran 6	Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	113
Lampiran 7	Model Struktural (Uji T).....	115



UNIVERSITAS
MERCU BUANA