

**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

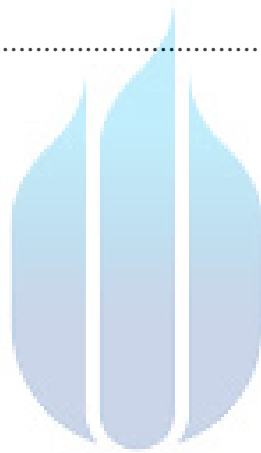
| | |
|--|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 37 |
| B. Desain Penelitian | 37 |
| C. Definisi dan Operasional Variabel | 38 |
| 1. Definisi Variabel | 38 |

| | |
|--|----|
| 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

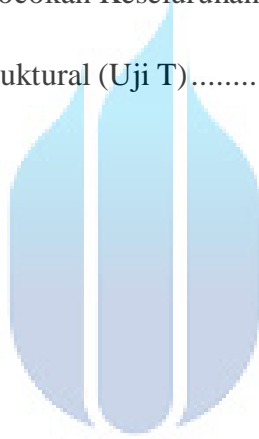
| No. | Keterangan | Halaman |
|-----|--|---------|
| 1.1 | Perkembangan Usaha Restoran/Rumah Makan Berskala Menengah dan Besar | 2 |
| 1.2 | Perkembangan Usaha Restoran/Rumah Makan Berskala Menengah dan Besar Menurut Provinsi | 3 |
| 1.3 | Jumlah Usaha Bidang Restoran dan Bar DKI Jakarta..... | 4 |
| 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