



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS  
PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN STORE ATMOSPHERE  
PADA BURGER KING CILANDAK KKO**

**SKRIPSI**

**FATHNISA WULANDARI 2010111033**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2024**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS  
PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN STORE ATMOSPHERE  
PADA BURGER KING CILANDAK KKO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**FATHNISA WULANDARI 2010111033**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2024**

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Fathnisa Wulandari

NIM : 2010111033

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan



(Fathnisa Wulandari)

# PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fathnisa Wulandari  
NIM : 2010111033  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN STORE ATMOSPHERE PADA BURGER KING CILANDAK KKO

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Fathnisa Wulandari)

**LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN,  
CITRA MEREK, DAN STORE ATMOSPHERE PADA BURGER KING  
CILANDAK KKO**

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**FATHNISA WULANDARI 2010111033**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 03 Januari 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



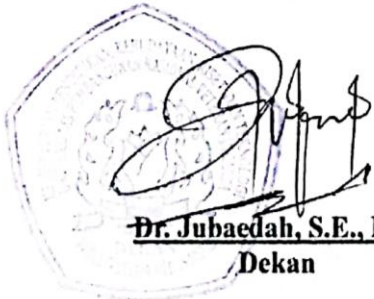
**Dra. Bernadin Dwi M, MM  
Ketua Penguji**



**Suharyati, SE, MM  
Penguji I**



**Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA, CRA, CRP  
Penguji II (Pembimbing)**



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M.  
Dekan**



**Siti Hidayati, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi**

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 03 Januari 2024

**Analysis of Customer Satisfaction through Service Quality, Brand Image and Store Atmosphere at Burger King Cilandak KKO**

**By : Fathnisa Wulandari**

***ABSTRACT***

This research is a quantitative study which aims to determine the influence of service quality, brand image and store atmosphere on customer satisfaction at Burger King Cilandak KKO. The population in this study were Burger King Cilandak KKO customers with the criteria of having purchased 3 times or sampling using a non-probability sampling method with purposive sampling technique, with a total of 100 respondents. The data analysis technique used in this research is descriptive and inferential analysis using the Partial Least Square (PLS) tool. The results of data analysis tests show that the service quality variable has no significant effect on customer satisfaction, brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction, and store atmosphere has no significant effect on customer satisfaction. The result of calculating the determinant coefficient is 0.682, this shows that service quality, brand image and store atmosphere influence customer satisfaction at Burger King Cilandak KKO by 68.2% and the remaining 31.8% is influenced by other variables.

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Quality, Brand Image, Store Atmosphere, Fast Food*

# **Analisis Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Store Atmosphere pada Burger King Cilandak KKO**

**Oleh : Fathnisa Wulandari**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, citra merek, dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan Burger King Cilandak KKO. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Burger King Cilandak KKO dengan kriteria pernah membeli sebanyak 3 kali atau pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan inferensial dengan alat bantu *Partial Least Square (PLS)*. Hasil uji analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan *store atmosphere* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari perhitungan koefisien determinan sebesar 0.682, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, dan *store atmosphere* mempengaruhi kepuasan pelanggan Burger King Cilandak KKO sebesar 68,2% dan sisanya 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, *Store Atmosphere*, *Fast Food*

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024

Pada hari Rabu, 3 Januari 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Fathnisa Wulandari  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111033  
Program : Manajemen S.1

**“Analisis Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Store Atmosphere pada Burger King Cilandak KKO”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi M, MM	Ketua	1.
2	Suharyati, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CRA, CRP	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 08 Januari 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodik Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **"Analisis Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Store Atmosphere pada Burger King Cilandak KKO"** sebagai syarat kelulusan pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, yaitu :

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan izin dan fasilitas untuk penulisan penelitian.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen yang telah memberikan dukungan pada penelitian ini.
3. Ibu Siti Hidayati, SE., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana yang telah memberikan arahan dan dukungan pada penelitian ini.
4. Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukkan yang bermanfaat kepada penulis selama menyusun penelitian.
5. Ibu Suharyati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan terkait akademik terhadap penulis selama masa studi.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan membina penulis selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua, kakak kandung, keluarga besar, Lisandra Nasthasia dan Berliana Putri Widiyanto yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian pada usulan penelitian ini dapat berguna bagi para pembaca dalam meningkatkan pengetahuan sekaligus wawasan, dan juga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 28 Desember 2023  
Fathnisa Wulandari

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	20
2.3 Model Penelitian .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35

3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	50
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	51
4.3 Analisis Data Inferensial .....	58
4.4 Pembahasan.....	65
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Simpulan .....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Restoran dengan Penjualan Tertinggi.....	1
Tabel 2. Resume Keluhan Pelanggan Burger King Cilandak KKO.....	7
Tabel 3. Matriks Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4 Pengukuran Variabel .....	36
Tabel 5. Skala <i>Likert</i> .....	40
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	40
Tabel 7 Interpretasi Nilai Persentase Responden .....	42
Tabel 8 Tingkat Reliabilitas .....	48
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	53
Tabel 12. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 13. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap.....	55
Tabel 14. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap.....	56
Tabel 15. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap.....	57
Tabel 16. Hasil <i>Loading Factor Seluruh Variabel</i> .....	60
Tabel 17. Nilai AVE.....	60
Tabel 18. Hasil <i>Fornel Lacker Criterium</i> .....	61
Tabel 19. Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> .....	61
Tabel 20. Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	62
Tabel 21. <i>R-Square</i> .....	63
Tabel 22. <i>Q-Square</i> .....	64
Tabel 23. Uji <i>Bootstrapping</i> .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Restoran Cepat Saji dengan Gerai Terbanyak di Dunia .....	2
Gambar 2. Grafik Restoran Cepat Saji yang Menyajikan Burger Terenak di Indonesia .....	4
Gambar 3. Grafik Restoran Cepat Saji yang memberikan Pelayanan Terbaik menurut WargaNegara Indonesia .....	5
Gambar 4. Grafik Restoran Cepat Saji yang Paling disukai .....	6
Gambar 5. Grafik Restoran dengan Layanan <i>Dine-in</i> Paling Nyaman.....	7
Gambar 6 Model Penelitian .....	34
Gambar 7 Tahapan SmartPLS .....	43
Gambar 8. Outer Model (Tahap 1) .....	58
Gambar 9. Outer Model (Tahap 2) .....	59
Gambar 10. Hasil Pengujian Inner Model .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	76
Lampiran 2. Data Jawaban Responden .....	79
Lampiran 3. Data Deskriptif Variabel .....	89
Lampiran 4. Analisis Outer Model .....	90
Lampiran 5. Uji Validitas .....	91
Lampiran 6. Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran 7. Analisis Inner Model .....	92
Lampiran 8. Uji R Square .....	92
Lampiran 9. Uji Q Square .....	92
Lampiran 10. Uji Hipotesis .....	92
Lampiran 11. Tabel t .....	93
Lampiran 12. Hasil Turnitin .....	94