



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN WARUNK UPNORMAL DI
KELAPA GADING**

SKRIPSI

GILANG BAGASKARA 1610111040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN WARUNK UPNORMAL DI
KELAPA GADING**

SKRIPSI

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

GILANG BAGASKARA 1610111040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : GILANG BAGASKARA

NIM. : 1610111040

Apabila di kemudian hari di temukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Juni 2020

Yang menyatakan,



Gilang Bagaskara

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMI**

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

Nama : Gilang Bagaskara

NIM. : 1610111040

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : S1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

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

Analisis Kepuasan Konsumen Warunk UpNormal di Kelapa Gading

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 : 20 Juni 2020

Yang menyatakan,

The image shows a 6000 Rupiah postage stamp from Indonesia. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'. A handwritten signature is written over the stamp.

Gilang Bagaskara

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN WARUNK UPNORMAL DI KELAPA GADING

Dipersiapkan dan disusun oleh :

GILANG BAGASKARA 1610111040

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 02 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Pandapotan Simarmata, MM
Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, S.E, M.M
Penguji 1



Lina Ariani, S.E, M.M
Penguji 2 (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E, M.M
Ketua Jurusan manajemen



Wahyudi, S.E, M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 02 Juli 2020

Analysis of Warunk Upnormal Consumer Satisfaction in Kelapa Gading

By

Gilang Bagaskara

Abstract

This research is a quantitative study and has the aim to determine the effect of service quality, price, and atmosphere of the place on normal customer satisfaction. The population used in this study is upnormal warunk consumers in ivory coconut. The sample size was taken by 75 respondents, using non-probability sampling methods especially purposive sampling. Data collection is carried out by distributing questionnaires through Google form. The analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method with SmartPLS3.0 software. The results of this study indicate that (1) Service Quality has a significant influence on customer satisfaction with a path coefficient of 0.293. (2) Price has a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient of 0.759. (3) Place atmosphere does not have a significant influence on customer satisfaction with a path coefficient of -0.122. The highest contribution is on the effect of price on consumer satisfaction with a path coefficient of 0.759.

Keywords: Service Quality, Price, Atmosphere, and Customer Satisfaction.

Analisis Kepuasan Konsumen Warunk Upnormal di Kelapa Gading

Oleh

Gilang Bagaskara

Abstrak

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif serta memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan suasana tempat terhadap kepuasan konsumen warunk upnormal. Populasi yang dipakai dalam penelitian ini ialah konsumen warunk upnormal di kelapa gading. Ukuran sampel yang diambil sejumlah 75 orang responden, dengan menggunakan metode non-probability sampling khususnya purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner melalui google form. Teknik analisis yang digunakan ialah metode analisis PLS (Partial Least Square) dengan perangkat lunak *SmartPLS3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien jalur sebesar 0.293. (2) Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.759. (3) Suasana Tempat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien jalur sebesar -0.122. Kontribusi tertinggi ada pada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.759.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Suasana Tempat, dan Kepuasan Konsumen.



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

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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020

Hari ini Kamis tanggal 02 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Gilang Bagaskara

NIM : 1610111040

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Kepuasan Konsumen Warunk UpNormal di Kelapa Gading

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

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Pandapotan Simarmata, MM	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, S.E, M.M	Anggota I	2.
3	Lina Ariani, S.E, M.M	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 24 Juli 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen

Program Sarjana

Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Dengan judul penelitian **“Analisis Kepuasan Konsumen Warunk Upnormal di Kelapa Gading”**. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku ketua program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ibu Lina Ariani, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I dan Bapak Drs. Hariyanto Ridwan, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan maupun arahan selama usulan penelitian berjalan.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orangtua dan seluruh keluarga serta gereja Hati Bapa yang tiada hentinya memberikan peneliti semangat dan selalu mendoakan yang terbaik, agar skripsi ini berhasil diselesaikan. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada Errina.R, Alfian.D, Abdul.W, Abiyoso.W, Afriza.D, Farhandika, dan Wildan.E yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini, teman-teman seperjuangan serta seluruh teman-teman S1 Manajemen 2016 yang peneliti tidak dapat sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat peneliti.

Kritik dan saran peneliti harapkan dan semoga skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, 1 Juni 2020

Gilang Bagaskara

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Tinjauan Pustaka	7
II.1.1 Pemasaran	7
II.1.1.1 Bauran Pemasaran.....	9
II.1.2 Kepuasan Konsumen.....	9
II.1.2.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	10
II.1.3 Kualitas Layanan.....	11
II.1.3.1 Dimensi Kualitas Layanan	11
II.1.4 Harga.....	12
II.1.4.1 Tujuan Penetapan Harga	12
II.1.4.2 Indikator Harga	14
II.1.5 Suasana Tempat	15

II.1.5.1	Elemen Suasana Tempat	15
II.2	Kerangka Pemikiran.....	16
II.3	Hipotesis.....	17
BAB III	METODE PENELITIAN	20
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
III.1.1	Definisi Operasional.....	20
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	20
III.2	Populasi dan Pengambilan Sampel	21
III.2.1	Populasi	21
III.2.2	Sampel.....	22
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	22
III.3.1	Jenis Data	22
III.3.2	Sumber Data.....	22
III.3.3	Pengumpulan Data	23
III.4	Analisa Data	24
III.4.1	Teknik Analisis Data.....	24
III.4.1.1	Teknik Analisa Deskriptif.....	24
III.4.1.2	Partial Least Square.....	25
III.4.1.3	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS)	26
III.4.1.4	Langkah-Langkah <i>Partial Least Square</i> (PLS)	26
III.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
III.4.3	Uji Hipotesis	28
III.4.3.1	Uji t (Uji Signifikan Parameter Individual)	28
III.4.3.2	Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	29
III.5	Kerangka Model Penelitian.....	29
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	31
IV.1.1	Warunk UpNormal.....	31

IV.1.2	Visi dan Misi Warunk UpNormal	31
IV.2	Deskripsi Data	32
IV.2.1	Deskripsi Data Responden	32
IV.2.1.2	Analisis Deskriptif	34
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis.....	38
IV.3.1	Metode Pengukuran Outer Model.....	39
IV.3.1.1	Uji Validitas Konvergen	41
IV.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan	42
IV.3.1.3	Uji Reliabilitas Partial Least Square	42
IV.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	43
IV.3.2.1	R-Square.....	43
IV.3.2.2	Q-Square	43
IV.3.2.3	Uji Hipotesis	44
IV.3.2.4	Uji t-Statistik	45
IV.4	Pembahasan.....	47
IV.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	47
IV.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	48
IV.4.3	Pengaruh Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen	48
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	50
V.1	Simpulan	50
V.2	Keterbatasan Penelitian.....	50
V.3	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA		52
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Table 1. Value Sales and Growth of Indonesia's Foodservice	1
Table 2. Rating Café Di Kelapa Gading Berdasarkan Google Reviews	2
Table 3. Pengukuran Variabel.....	20
Table 4. Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert	23
Table 5. Kisi-kisi Instrumen.....	23
Table 6. Peringkat Jawaban Responden.....	24
Table 7. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	25
Table 8. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	28
Table 9. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	34
Table 10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	35
Table 11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	36
Table 12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Suasana Tempat	37
Table 13. Outer Loading Factor Hasil Output PLS	41
Table 14. Average Variance Extracted (AVE) Output Hasil PLS	42
Table 15. Cronbach's Alpha Hasil Output PLS	42
Table 16. Nilai R Square Hasil Output PLS	43
Table 17. Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur.....	44
Table 18. Hasil Uji t-Statistik.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsep Pemasaran	7
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3. Langkah Analisis Partial Least Square.....	27
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian.....	30
Gambar 5. Diagram Pie Jenis Kelamin Responden	32
Gambar 6. Diagram Pie Usia Responden.....	33
Gambar 7. Diagram Pie Pekerjaan/Status Responden	34
Gambar 8. Nilai Loading Faktor Menggunakan Diagram Jalur PLS.....	40
Gambar 9. Inner Model	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Penelitian Sebelumnya
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Sebelumnya
- Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 5. Data Kuisisioner 75 Responden
- Lampiran 6. Hasil Analisa Deskriptif
- Lampiran 7. Hasil Kerangka Model PLS
- Lampiran 8. Hasil Output Outer Model PLS
- Lampiran 9. Hasil Outout Inner Model PLS
- Lampiran 10. Hasil Output Model PLS
- Lampiran 11. R Tabel dan T Tabel
- Lampiran 12. Hasil Turnitin