



KEPUASAN PELANGGAN SATE TAICHAN GALAXY PRIOK

SKRIPSI

DINI QOTRUN NADA 1610111071

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



KEPUASAN PELANGGAN SATE TAICHAN GALAXY PRIOK

SKRIPSI

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

DINI QOTRUN NADA 1610111071

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

2020

PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : Dini Qotrun Nada

NIM : 1610111071

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

Jakarta, 06 Juli 2020

Yang Menyatakan



Dini Qotrun Nada

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Dini Qotrun Nada
NIM : 1610111071
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen Program Sarjana
Jenis Karya : Skripsi

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

Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok

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 : 06 Juli 2020

Yang Menyatakan,



Dini Qotrun Nada

SKRIPSI

Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Dini Qotrun Nada 1610111071

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 06 Juli 2020

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Pandapotan Simarmata, M.M

Ketua Penguji



Drs. Svarief Ali, M.Si., CHRP

Penguji I



Yuliniar, S.E., M.M

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M

Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., M.M

**Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana**

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 06 Juli 2020

Customer Satisfaction on Sate Taichan Galaxy Priok

By
Dini Qotrun Nada

Abstract

This research is a quantitative approach that aims to determine the effect of service quality and store atmosphere on customer satisfaction. The population in this study were all consumers of Sate Taichan Galaxy Priok in the North Jakarta Region. The sample size was taken as many as 50 respondents, with non-probability sampling method especially purposive sampling. Data collection was carried out by distributing questionnaires through google form to consumers of Sate Taichan Galaxy Priok. The data analysis technique used is descriptive analysis and inferential analysis with the help of SmartPLS 3.0 (Partial Least Square) software analysis tool. The results of this study indicate that service quality has a influence on customer satisfaction with a path coefficient of 0.863. While the store atmosphere has no influence on customer satisfaction with a path coefficient of -0.080.

Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, and Customer Sastisfaction

Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok

Oleh
Dini Qotrun Nada

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Sate Taichan Galaxy Priok yang berada di Wilayah Jakarta Utara. Ukuran sampel diambil sebanyak 50 orang responden, dengan metode *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada konsumen Sate Taichan Galaxy Priok. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan bantuan alat analisis *software SmartPLS 3.0 (Partial Least Square)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,863. Sementara *store atmosphere* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,080.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere* dan Kepuasan Pelanggan



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 Senin, tanggal 06 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Dini Qotrun Nada

NIM : 1610111071

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Pandapotan Simarmata, M.M	Ketua	1.
2	Drs. Syarief Ali, M.Si., CHRP	Anggota I	2.
3	Yuliniar, S.E., M.M	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 06 Juli 2020
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana

Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan tepat pada waktunya. Judul pada penelitian skripsi ini adalah **“Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok”**. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Wahyudi, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, serta ibu Yuliniar, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I dan ibu Dra. Pusporini, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan maupun arahan selama penelitian ini berjalan. Serta seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama perkuliahan.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Sholeh dan Mama Suhartinah selaku kedua orang tua tercinta, kakak, adik serta seluruh keluarga besar yang tiada hentinya memberikan do'a dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Agus Yudha Pratama sebagai seseorang yang selalu mendampingi penulis dalam menyelesaikan skripsi, serta sahabat-sahabat tercinta yang telah menemani dan mendukung penulis dari awal perkuliahan sampai saat ini, yaitu Cyntia, Evry, Indah dan Uthe. Selain itu, ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya bagi kalian yang telah membantu dan mendukung selama penulisan skripsi ini.

Jakarta, 06 Juli 2020

Dini Qotrun Nada

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah.....	8
I.3. Tujuan	8
I.4. Manfaat	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1. Tinjauan Pustaka	10
II.1.1. Manajemen Pemasaran.....	10
II.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	11
II.1.2.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
II.1.2.2. Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan.....	13
II.1.2.3. Karakteristik Kepuasan Pelanggan.....	14
II.1.2.4. Faktor-Faktor yang menentukan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	15
II.1.2.5. Memulihkan Ketidakpuasan Pelanggan	16
II.1.3. Kualitas Pelayanan	17
II.1.3.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
II.1.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
II.1.3.3. Karakteristik Jasa.....	20
II.1.3.4. Jenis-Jenis Jasa	21
II.1.3.5. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	22
II.1.3.6. <i>Service Quality Gap</i>	25
II.1.3.7. Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa.....	26
II.1.4. <i>Store Atmosphere</i>	28
II.1.4.1. Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i>	29
II.1.4.2. Pengukuran <i>Store Atmosphere</i>	30
II.2. Model Penelitian Empiris	31
II.3. Hipotesis	31
II.3.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32

II.3.2.	<i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
III.1.	Operasi dan Pengukuran Variabel.....	34
III.1.1.	Definisi Operasional.....	34
III.1.2.	Pengukuran Variabel	35
III.2.	Metode Pengambilan Sampel.....	35
III.2.1.	Populasi	35
III.2.2.	Sampel.....	36
III.3.	Teknik Pengumpulan Data	37
III.3.1.	Jenis Data	37
III.3.2.	Sumber Data.....	37
III.3.3.	Pengumpulan Data	37
III.4.	Teknik Analisis Data.....	39
III.4.1.	Analisis Deskriptif	39
III.4.2.	Analisis Inferensial.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
IV.1.	Hasil Penelitian	47
IV.1.1.	Deskripsi Objek Penelitian	47
IV.1.2.	Deskripsi Data Responden.....	49
IV.1.3.	Analisis Data Deskriptif.....	52
IV.1.4.	Analisis Data Inferensial.....	61
IV.2.	Pembahasan.....	75
IV.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok.....	75
IV.2.2.	Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
V.1.	Kesimpulan	79
V.2.	Keterbatasan Penelitian	80
V.3.	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Restoran Sate Taichan di Jakarta	3
Tabel 2.	Data Review Kepuasan Konsumen.....	4
Tabel 3.	Pengukuran Variabel	34
Tabel 4.	Bobot Penilaian Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 5.	Kisi-Kisi Instrumen	37
Tabel 6.	Interpretasi Nilai Presentase Responden	39
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili atau Beraktivitas di Wilayah Jakarta Utara.....	48
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan dalam 1 bulan.....	51
Tabel 12.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 13.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 14.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Store Atmosphere	58
Tabel 15.	<i>Convergent Validity</i> Melalui <i>Output Outer Loading Factor</i> ..	67
Tabel 16.	<i>Discriminant Validity</i> Melalui <i>Output Fornell-Lacker Criterium</i>	68
Tabel 17.	<i>Discriminant Validity</i> Melalui <i>Output Average Variance Extracted</i>	69
Tabel 18.	<i>Composite Reliability</i>	70
Tabel 19.	<i>Cronbach's Alpha</i>	71
Tabel 20.	Nilai R Square	71
Tabel 21.	Hasil Uji Statistik t.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Gambar Kontribusi PDB Ekonomi Kreatif Menurut Subsektor	1
Gambar 2.	<i>Review</i> Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok	4
Gambar 3.	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.	Konstruk Diagram Jalur.....	41
Gambar 5.	Sate Taichan.....	46
Gambar 6.	Sate Taichan Galaxy Priok	47
Gambar 7.	Rancangan <i>Inner Model</i>	61
Gambar 8.	Rancangan <i>Outer Model</i> Kepuasan Pelanggan.....	62
Gambar 9.	Rancangan <i>Outer Model</i> Kualitas Pelayanan	63
Gambar 10.	Rancangan <i>Outer Model Store Atmosphere</i>	63
Gambar 11.	Konstruk Diagram Jalur.....	64
Gambar 12.	<i>Outer Model</i>	65
Gambar 13.	<i>Inner Model</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 50 Responden
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Analisis Inferensial
- Lampiran 8. T Tabel dan R Tabel
- Lampiran 9. Bukti Sebar
- Lampiran 10. Hasil Turnitin