

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN  
SUSHI TEI MALL PONDOK INDAH**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Universitas Bakrie

Jakarta



**Oleh :**

**ZOLA FIANI TANAMA**

**1141001011**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**


**2019**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Zola Fiani Tanama**

**NIM : 1141001011**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 13 Agustus 2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Zola Fiani Tanama  
NIM : 1141001011  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sushi Tei Mall Pondok Indah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM  
Penguji I : Dudi Rudianto, Dr., S.E., M.Si.  
Penguji II : Gunardi Endro, Ir. M.B.A, M.Hum,  
M.Soc.Sci., Ph.D

Handwritten signatures of the examiners and supervisor. The top signature is for Dominica Arni Widyastuti, SE., MM. The middle signature is for Dudi Rudianto, Dr., S.E., M.Si. The bottom signature is for Gunardi Endro, Ir. M.B.A, M.Hum, M.Soc.Sci., Ph.D. The date '13/8 -19' is written next to the middle signature.

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 13 Agustus 2019

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sushi Tei Mall Pondok Indah. Penyusunan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, Bapak M. Taufiq Amir, Ph.D. Si.beserta seluruh staf yang telah membantu penulis dalam pengajuan tugas akhir.
2. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing penulis dan memberikan kesempatan selama penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dudi Rudianto, Dr., S.E., M.Si. selaku dosen penguji dan dosen pembahas usulan tugas akhir yang telah memberikan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Gunardi Endro, Ir. M.B.A, M.Hum, M.Soc.Sci., Ph.D selaku dosen penguji yang telah memberikan saran perbaikan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen pengajar, staff dan karyawan di universitas Bakrie yang telah membantu penulis berupa ilmu yang bermanfaat sehingga dapat terwujud tugas akhir ini.
6. Pihak Restoran Sushi Tei Mall Pondok Indah yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta telah membantu dalam memberikan data perusahaan bagi kepentingan penulisan tugas akhir.

7. Kedua orang tua, kakak dan adik atas segala doa dan dukungan selama ini sehingga penyelesaian tugas akhir dapat terwujud.
8. Rili Putri Utami, Inka Marisya, Steven David, Sabtian Adiansyah, Filma Sewasjaka yang telah memberikan semangat, motivasi, serta bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2014 khususnya dan keluarga besar mahasiswa Universitas Bakrie atas kebersamaan dan berbagai bantuan selama ini

Akhir kata, penulis berdoa agar Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dan bantuan semua pihak. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Penulis



Zola Fiani Tanama

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zola Fiani Tanama  
NIM : 1141001011  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN SUSHI TEI MALL PONDOK  
INDAH

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir 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 : 13 Agustus 2019

Yang menyatakan



Zola Fiani Tanama

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN SUSHI TEI MALL  
PONDOK INDAH**

Zola Fiani Tanama

---

**ABSTRAK**

*Restaurant Sushi Tei Mall Pondok Indah menyajikan berbagai macam varian masakan Jepang yang nikmat dan dirancang secara kreatif dan menarik bagi kenikmatan para pecinta masakan Jepang.*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan Restoran Sushi Tei Mall Pondok Indah diambil sebagai responden. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Data primer dan data sekunder dikumpulkan. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi terkait lainnya. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang menjadi sasaran. Teknik purposive sampling digunakan untuk mengumpulkan 100 responden. Berbagai uji statistik seperti validitas, reliabilitas dan asumsi klasik digunakan.*

*Hasil dari analisis regresi membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Disarankan restoran agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan, agar restoran dapat meningkatkan nilai mutu dimata pelanggan.*

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran Sushi Tei Mall Pondok Indah.*

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION IN SUSHI TEI RESTAURANT AT  
PONDOK INDAH MALL**

Zola Fiani Tanama

---

**ABSTRACT**

*Sushi Tei Restaurant at Pondok Indah Mall presenting various kind of variant Japanese cookery which favors and designed creatively and appealing to Japanese food lovers.*

*This study attempts to analyze the influence of the quality of service to customer satisfaction. Sushi Tei restaurant customers in Pondok Indah Mall taken as respondents. The kind of research is descriptive quantitative. Both primary and secondary data was collected. Secondary data was collected from many sources such as journals, books, and other related publication. Primary data was collected using questionnaires for targeted respondents. Purposive sampling techniques used for collecting 100 respondents. Various validity as the statistic, reliability and the assumption classical used.*

*The result of regression analysis proved that the quality of services has a positive and significant for customer satisfaction either in the simultaneous and partial. Restaurant suggested to always improve the quality of services in accordance with the results of the research that has been done, so restaurant could increase the value of the restaurant-quality in the sight of customers.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, Sushi Tei Restaurant at Pondok Indah Mall.*



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	<b>xi</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>xii</b>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Berfikir .....	13
2.4 Hipotesis Penelitian .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	15
3.2 Variabel dan Pengukuran .....	15
3.2.1 Variabel Bebas Variabel Kualitas Produk .....	15
3.2.2 Variabel Terikat Kepuasan Konsumen .....	15
3.3 Operasional Variabel.....	15
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	17
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
3.5.1 Populasi.....	17
3.5.2 Sampel .....	17
3.6 Tehnik pengambilan sampel.....	18
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	20
3.8.1 Uji Validitas.....	20
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	20

3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	21
3.8.4 Uji Normalitas.....	21
3.8.5 Uji Multikolinearitas.....	22
3.8.6 Uji Heteroskedastisitas .....	22
3.9 Teknik analisis Data .....	23
3.9.1 Regresi Linear Sederhana .....	23
3.9.2 Uji T.....	24
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	25
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	27
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	33
4.3.1 Uji Normalitas.....	33
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	33
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	34
4.4 Analisis Regresi.....	35
4.4.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	35
4.5 Pembahasan.....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	40
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	40
5.2.2 Bagi Penelitian Mendatang .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel .....	16
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	25
Tabel 4. 2 Uji Validitas 30 Responden .....	27
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan 30 Responden.....	29
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 30 Responden .....	29
Tabel 4. 5 Uji Validitas 100 Responden .....	30
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan 100 Responden.....	32
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 100 Responden .....	32
Tabel 4. 8 Hasil Output Uji Normalitas .....	33
Tabel 4. 9 Hasil Output Uji Multikolinearitas .....	34
Tabel 4. 10 Uji Analisis Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4. 11 Uji Analisis Koefisien Regresi Kualitas pelayanan. ....	36

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Ulasan Pelanggan .....	3
Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan .....	4
Gambar 1.3 Ulasan Pelanggan .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	13
Gambar 4. 1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	35
Gambar 4. 2 Hasil Diagram Kuesioner Indikator Kualitas Pelayanan.....	37
Gambar 4. 1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	35
Gambar 4. 2 Hasil Diagram Kuesioner Indikator Kualitas Pelayanan.....	37

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Tabel Kegiatan Kuesioner .....	45
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Pra Penelitian .....	46
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden.....	51
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 100 Responden.....	53
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas .....	55
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi.....	59