

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA BEBEK DOWER RESTO  
PLAZA FESTIVAL**

**TUGAS AKHIR**



**IRA NOVIYANTI**

**1142003016**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA BEBEK DOWER RESTO  
PLAZA FESTIVAL**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**



**IRA NOVIYANTI**

**1142003016**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

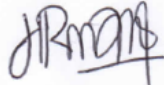
**2018**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

**Nama : Ira Noviyanti**

**NIM : 1142003016**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 24 Agustus 2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

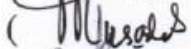
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ira Noviyanti  
NIM : 1142003016  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bebek Dower Resto Plaza Festival

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Susanto, S.E., M.T. (  )

Penguji 1 : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T. (  )

Penguji 2 : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Agustus 2018

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'aalamiin. Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BEBEK DOWER RESTO PLAZA FESTIVAL”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Ekstensi (S1) Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas Akhir. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak Sukijo dan Ibu Sarti selaku orangtua penulis, serta Ari Marwanto selaku kakak kandung penulis yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan moral serta memberikan kasih sayang yang tak terhingga.
3. Ibu Prof Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
4. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M.Sc.Eng., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.
5. Bapak Ir. Gunawarman Hartanto, M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
6. Bapak Tri Susanto, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh sivitas akademik Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.

8. Soza Brilliant Untari dan Ni Luh Hartati Wulandari yang selalu menemani, memberikan nasehat, perhatian dan membantuku setiap saat. Terima kasih kalian selalu ada dalam suka dan duka untukku. Terima kasih juga atas persahabatannya.
9. Rena Maulina sahabat yang sudah seperti keluargaku sudah bertahun-tahun menemaniku dikala susah dan senang, terima kasih selalu menghibur disaat penat mengerjakan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman seperjuanganku, Teknik Industri 2014 yang selalu memberikan *support* satu sama lain dalam menyelesaikan Tugas akhir ini. Terima kasih atas segala kenangan selama perkuliahan.
11. Adik-adikku Rizky, Fefty, Dini, Elva, Aci, Dina dan Alif yang tidak pernah bosan memberikan semangat dan menjadi *reminder*ku akan *deadline* untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih juga telah menjadi tempat berkeluh kesahku.
12. Pihak Bebek Dower Resto Plaza Festival atas kerja sama dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktunya untuk penulis, terima kasih atas kerja samanya.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 2018

Ira Noviyanti

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Ira Noviyanti  
NIM : 1142003016  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Industri

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 BEBEK DOWER RESTO PLAZA FESTIVAL**

beserta perangkat yang aqad (jika diperlukan). Dengan Hak Beban Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 24 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Ira Noviyanti)

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA BEBEK DOWER RESTO  
PLAZA FESTIVAL**

Ira Noviyanti

---

**ABSTRAK**

Sebagai pusat bisnis, Jakarta terkena dampak dari fenomena semakin menjamurnya bisnis usaha restoran. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang kuliner, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang penting. Kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan akan memberikan rasa puas kepada pelanggan dan dapat mempertahankan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bebek Dower Resto Plaza Festival dan mengetahui diantara variabel *servqual* (Tangible, Reliability, Empathy, Responsiveness, Assurance) mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bebek Dower Resto Plaza Festival. Sampel pada penelitian ini berjumlah 140 responden yang telah mengunjungi Bebek Dower Resto Plaza Festival minimal dua kali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yakni  $reliability(X_1)$ ,  $empathy(X_2)$ ,  $tangible(X_3)$ ,  $responsiveness(X_4)$  dan  $assurance(X_5)$  secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bebek Dower Resto Plaza Festival, variabel yang paling dominan adalah variabel Responsiveness (Daya Tanggap) dengan koefisien regresi sebesar 0,920. Nilai Adjusted R Square diperoleh sebesar 60,0%. Hal ini berarti bahwa 60,0% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yakni *reliability*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*.

**Kata Kunci:** Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *servqual*



***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ANALYSIS  
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION ON BEBEK  
DOWER RESTO FESTIVAL PLAZA***

**Ira Noviyanti**

---

***ABSTRACT***

*As a business center, Jakarta is affected by the phenomenon of rising restaurant business. For the companies engaged in culinary business, service quality and customer satisfaction are important. A good quality of service in a company would give a sense of satisfaction to the customers and could retain customers. This research aims to figure out the extent of the influence of service quality towards customer satisfaction and to know among the servqual variables (Tangible, Reliability, Empathy, Responsiveness, Assurance) where the most influential towards customer satisfaction on Bebek Dower Resto Festival Plaza. The samples in this research amounted 140 respondents who have visited Bebek Dower Resto Festival Plaza at least twice. The results show that the service quality consist of Reliability (X1), Empathy (X2), Tangible (X3), Responsiveness (X4), and Assurance (X5) together have significant influence towards customer satisfaction. From five variables that influence customer satisfaction of Bebek Dower Resto Festival Plaza, the most dominant variable is Responsiveness variable with regression coefficient 0,920. Adjusted R Square value obtained 60,0%. This means, the 60,0% customer satisfaction is affected by the variable of service quality that are reliability, empathy, tangible, responsiveness, and assurance.*

***Keywords:*** *Customer Satisfaction, Service Quality, servqual*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Batasan Masalah .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Jasa.....	7
2.1.1. Pengertian Jasa.....	7
2.1.2. Karakteristik Jasa .....	7
2.2. Pengertian Restoran dan Jenis Restoran .....	9
2.2.1. Pengertian Restoran .....	9
2.2.2. Jenis Restoran .....	10
2.3. Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	12
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.2. Perspektif Kualitas .....	13
2.3.3. Model dan Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	16
2.4.1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	16
2.4.2. Jenis-Jenis Pelanggan.....	17
2.4.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	18

2.4.4.	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	19
2.5.	Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
3.1.	Objek Penelitian.....	22
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	22
3.2.2.	Sampel Penelitian.....	22
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4.	Teknik Pengolahan Data .....	24
3.4.1.	Analisis Kualitatif .....	24
3.4.2.	Analisis Kuantitatif .....	25
3.5.	Teknik Analisis Data.....	25
3.5.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
3.6.	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.6.1.	Uji Normalitas.....	26
3.6.2.	Uji Multikolinieritas.....	26
3.6.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	27
3.7.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	27
3.8.	Uji Hipotesis .....	27
3.8.1.	Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) .....	27
3.8.2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	28
3.9.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	28
3.10.	Kerangka Pemikiran.....	29
3.11.	Variabel Penelitian.....	30
3.11.1.	Skala Pengukuran Penelitian.....	32
3.12.	Diagram Alir Penelitian .....	33
3.13.	Uraian Diagram Alir Penelitian .....	33
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	37
4.1.1.	Usia Responden .....	37
4.1.2.	Jenis Kelamin Responden .....	37
4.1.3.	Pekerjaan Responden .....	38
4.1.4.	Frekuensi Kunjungan .....	38

4.2.	Hasil Analisis Data .....	39
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.2.1.1.	Uji Validitas .....	39
4.2.1.2.	Uji Reliabilitas .....	40
4.2.2.	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.2.2.1.	Uji Normalitas.....	41
4.2.2.2.	Uji Multikolinearitas .....	42
4.2.2.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.2.3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4.2.4.	Uji Hipotesis .....	45
4.2.4.1.	Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial) .....	45
4.2.4.2.	Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan) .....	47
4.2.4.3.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
4.3.	Pembahasan.....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>51</b>
5.1.	Kesimpulan .....	51
5.2.	Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>53</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....30

Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian .....34

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Keluhan Pelanggan Bebek Dower Resto Plaza Festival .....	3
Tabel 3.1	Daftar Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.2	Variabel Penelitian .....	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden .....	38
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	38
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Responden .....	39
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas .....	40
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
Tabel 4.10	Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
Tabel 4.11	Hasil Uji t .....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji F .....	48
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Uji Validitas

Lampiran 4 Uji Reliabilitas