

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ZUBU
JAPANESE BBQ & SHABU BLOK M PLAZA
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen Strata 1



Oleh:

Nama : Annisa Destiany

NIM : 190400078

Program Studi : Manajemen

**FALKUTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
ZUBU JAPANESE BBQ & SHABU BLOK M PLAZA
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi Manajemen – Strata I



Oleh:

Nama : Annisa Destiany

NIM : 190400078

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2023

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, PRICE
ON CUSTOMER SATISFACTION AT
ZUBU JAPANESE BBQ & SHABU BLOK M PLAZA
JAKARTA SELATAN**

THESIS

The Study Program: Management



Arranged By:

NAME : ANNSA DESTIANY

NIM : 190400078

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF
INDONESIA**

2023

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, PRICE
ON CUSTOMER SATISFACTION AT
ZUBU JAPANESE BBQ & SHABU BLOK M PLAZA
JAKARTA SELATAN**

THESIS

Submitted As One Of The Requirements For Getting A Title

BARCHELOR OF MANAGEMENT

Management Study Program – Strata I



Arranged By:

NAME : ANNSA DESTIANY

NIM : 190400078

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF
INDONESIA**

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Annisa Destiany

NIM : 190400078

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya hasil sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Agustus 2023



Annisa Destiany

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Annisa Destiany

NIM : 190400078

JURUSAN : Manajemen - Strata 1

JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Zubu Japanese bbq & shabu
Blok M Plaza Jakarta Selatan**

TANGGAL UJIAN : 14 Agustus 2023

Jakarta, 14 Agustus 2023



LEMBAR PENGESAH PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ZUBU
JAPANESE BBQ & SHABU BLOK M PLAZA JAKARTA**

SELATAN

Oleh :
NAMA : Annisa Destiany
NIM : 190400078
Telah di perhatikan di depan penguji pada tanggal 14 Agustus 2023
dan dinyatakan telah memahami untuk di terima.

Ketua Penguji/Pembimbing I

(Dr. Subagiyo, SE, MM)

Anggota Penguji I



(Hendri Jopanda, SE, MM)

Anggota Penguji II



(Dr. Noviarti, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Zubu Japanese BBQ & SHABU Blok M Plaza”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia Bapak Dr. Sihar P.H Sitorus B.S.A,M.B.A
2. Dekan Fakultas Ekonomi, Bapak GL. Hery Prasetya, SE, MM. dan sekaligus sebagai dosen pembimbing 2 yang memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia, Bapak Agus Wahyono,S.E.,MM.
4. Bapak Dr. Subagiyo, S.E.,MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi.

5. Bapak, Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Yang tercinta keluarga penulis Ali Fikri dan Neng Anih selaku Orang tua penulis, Zahra Aulia selaku Adiku Tercinta terima kasih atas segala dukungan dan doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
7. Terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah berusaha dengan keras untuk menyelesaikan skripsi ini dengan semangat dan pantang menyerah.
8. Terima kasih kepada para responden yang telah membantu peneliti dalam mengisi kuisioner dalam penelitian ini.

Untuk itu maka penulis dengan senang hati menerima berbagai masukan, saran, kritik yang membangun demi kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 14 Agustus 2023

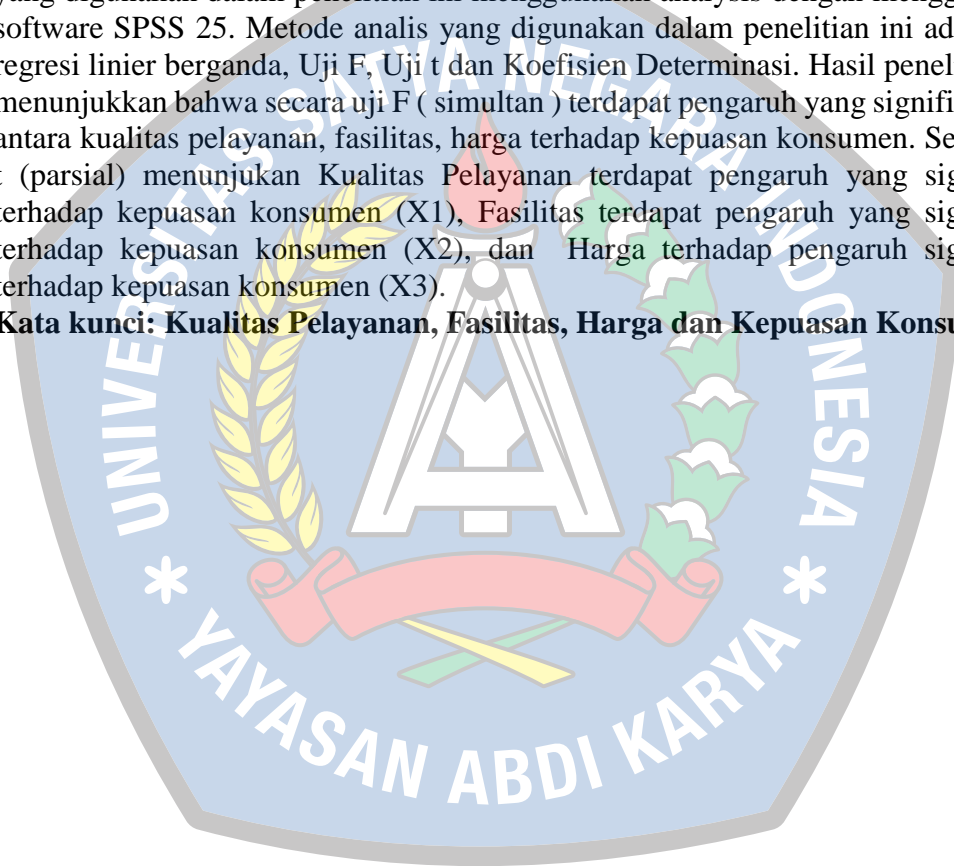


Annisa Destiany

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Terhadap Zubu Japanese bbq & shabu blok m plaza Jakarta selatan secara simultan maupun persial. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner 100 Responden konsumen Zubu Japanese bbq & shabu. Metode kuantitatif dan hasil penelitian ini berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Sampel yang digunakan adalah Teknik sampel jenuh yaitu hampir keseluruhan dijadikan sampel. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis dengan menggunakan software SPSS 25. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji F (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas, harga terhadap kepuasan konsumen. Secara uji t (parsial) menunjukkan Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (X1), Fasilitas terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (X2), dan Harga terhadap pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (X3).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Facilities, Prices on Zubu Japanese BBQ & Shabu Blok M Plaza, South Jakarta simultaneously or partially. The data used is primary data collected through distributing questionnaires to 100 respondents for Zubu Japanese bbq & shabu consumers. Quantitative method and the results of this study are based on respondents' answers using a Likert scale. The sample used is the saturated sample technique, that is, almost all of it is sampled. The test equipment used in this study uses analysis using SPSS 25 software. The analytical method used in this study is multiple linear regression test, F test, t test and the coefficient of determination. The results of this study indicate that by F test (simultaneous) there is a significant influence between service quality, facilities, prices on customer satisfaction. The t test (partial) shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction (X1), facilities have a significant effect on customer satisfaction (X2), and price has a significant effect on customer satisfaction (X3).

Keywords: Service Quality, Facilities, Price and Customer Satisfaction



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAH PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Kepuasan Konsumen.....	16
1. Definisi Kepuasan Konsumen	16
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	17
3. Karakteristik Kepuasan Konsumen	18
B. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	19
C. Kualitas Pelayanan	20
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	22
3. Aspek Kualitas Pelayanan	22
D. Fasilitas	24
1. Definisi Fasilitas	24
2. Jenis-Jenis Fasilitas.....	25

3. Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	25
4. Dimensi dan Indikator Fasilitas	27
E. Harga	28
1. Definisi Harga.....	28
2. Jenis-Jenis Harga	28
3. Faktor yang Mempengaruhi Harga	29
4. Dimensi dan Indikator Harga.....	30
F. Penelitian Terdahulu.....	31
G. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	33
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	33
2. Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen	34
3. Pengaruh Fasilitas Terhadap kepuasan konsumen	34
4. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
H. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	37
A. Sejarah Perusahaan.....	37
B. Waktu dan Tempat Penelitian	37
C. Desain Penelitian	38
D. Hipotesis Statistik.....	38
E. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	39
1. Variabel Penelitian.....	39
2. Skala Pengukuran	41
F. Definisi Operasional Variabel.....	42
G. Metode Pengumpulan Data	43
1. Wawancara	43
2. Studi Pustaka	43
3. Kuesioner (Angket)	44
H. Jenis Data.....	44
1. Data Primer	44
2. Data Sekunder.....	44

I.	Populasi dan Sampel.....	45
1.	Populasi.....	45
2.	Sampel	45
J.	Metode Analisis Data	46
1.	Statistik Deskriptif	46
2.	Uji Kelayakan Instrument.....	46
K.	Uji Reliabilitas.....	49
1.	Uji Asumsi Klasik.....	49
2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.	Pengujian Hipotesis	51
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A.	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	53
B.	Karakteristik Responden	54
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
3.	Karakteristik Responden Domisili Responden.....	55
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
C.	Hasil Pengolahan Data	57
1.	Analisis Statistik deskriptif.....	57
D.	Uji Asumsi Klasik	59
1.	Uji Normalitas	59
2.	Uji Multikolinieritas	61
3.	Uji Heterokedastisitas.....	62
E.	Uji Auto Korelasi	64
F.	Analisis Korelasi	67
G.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
H.	Uji Hipotesis	70
1.	Uji Anova (F).....	70
2.	Hasil Uji T	71
I.	Koefisien Determinasi (R ²)	73
J.	Pembahasan	74

1. Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Harga (X3) terhadap Kepuasan Konsumen	75
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	77
3. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	77
4. Pengaruh Harga (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84

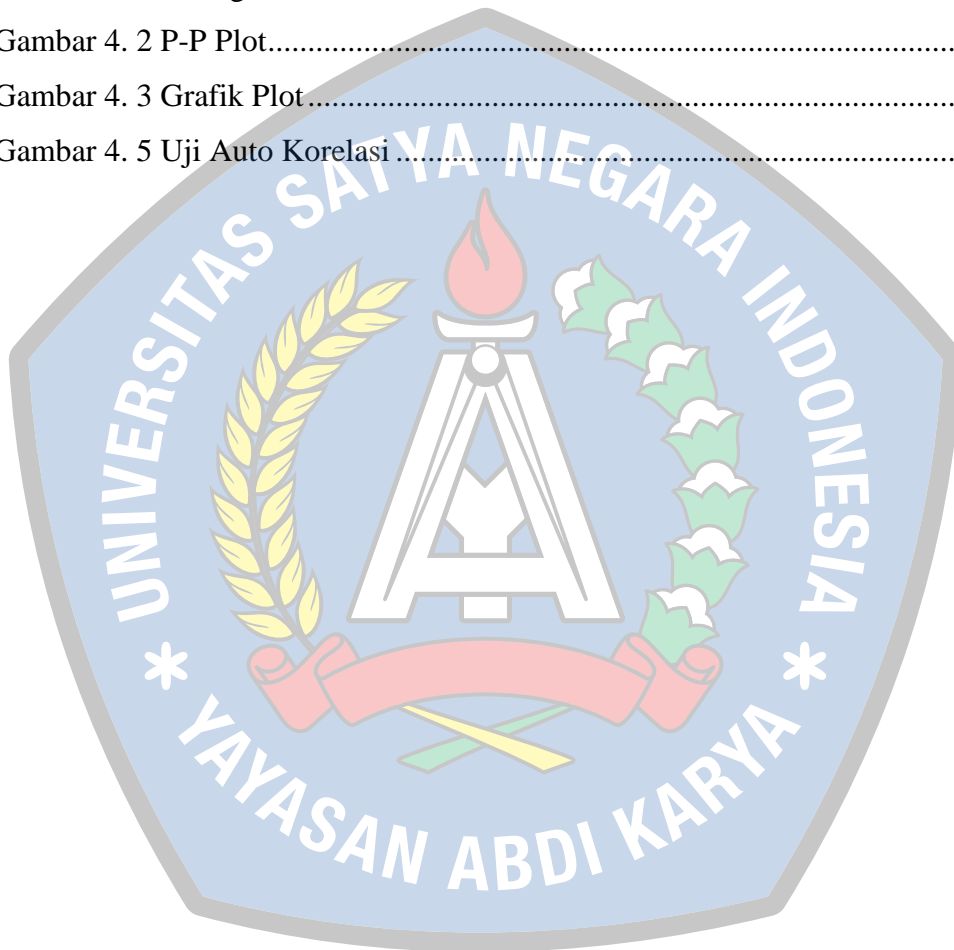


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen	6
Tabel 1. 2 Price List All You Can Eat Shabu & Grill.....	10
Tabel 1. 3 Price List All You Can Eat Shabu Only	10
Tabel 1. 4 Daftar Perbandingan Harga Restaurant All You.....	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	31
Tabel 3. 1 Skala Likert	42
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	47
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 3. 5 Uji Validitas Fasilitas.....	48
Tabel 3. 6 Uji Validitas Harga.....	48
Tabel 3. 7 Uji Reabilitas.....	49
Tabel 4. 1 Data kuesioner responden	53
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	55
Tabel 4. 4 Domisili Responden.....	56
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden	56
Tabel 4. 6 Descriptive Statistics	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel 4. 11 Hasil Koefisien Kolerasi Menurut Sugiono	67
Tabel 4. 12 Hasil uji koefisien korelasi.....	68
Tabel 4. 13 Persamaan Hasil Regresi.....	68
Tabel 4. 14 Model Regresi	70
Tabel 4. 15 Uji t	71
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Makanan dan Minuman 2023	2
Gambar 1. 2 Provinsi Usaha Kuliner Di Indonesia Tahun 2020	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	36
Gambar 4. 1 Histogram	60
Gambar 4. 2 P-P Plot.....	61
Gambar 4. 3 Grafik Plot.....	64
Gambar 4. 5 Uji Auto Korelasi	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Identitas Responden dan Kuesioner	84
Lampiran 2 : Statistik Deskriptif.....	94
Lampiran 3 : Asumsi klasik	96

