

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RESTORAN SUSHITEI GANDARIA CITY**

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



Disusun oleh :

NAMA : Oktaviana Esa Pratiwi

NIM : 041701503125080

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RESTORAN SUSHITEI GANDARIA CITY**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN



Disusun oleh :

NAMA : Oktaviana Esa Pratiwi

NIM : 041701503125080

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2022

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
MARKETING STRATEGY ON CONSUMER SATISFACTION OF
GANDARIA CITY'S SUSHITEI RESTAURANT**

THESIS

The Study Program : Management



By :

NAME : Oktaviana Esa Pratiwi

NIM : 041701503125080

**FACULTY ECONOMIC & BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2022**

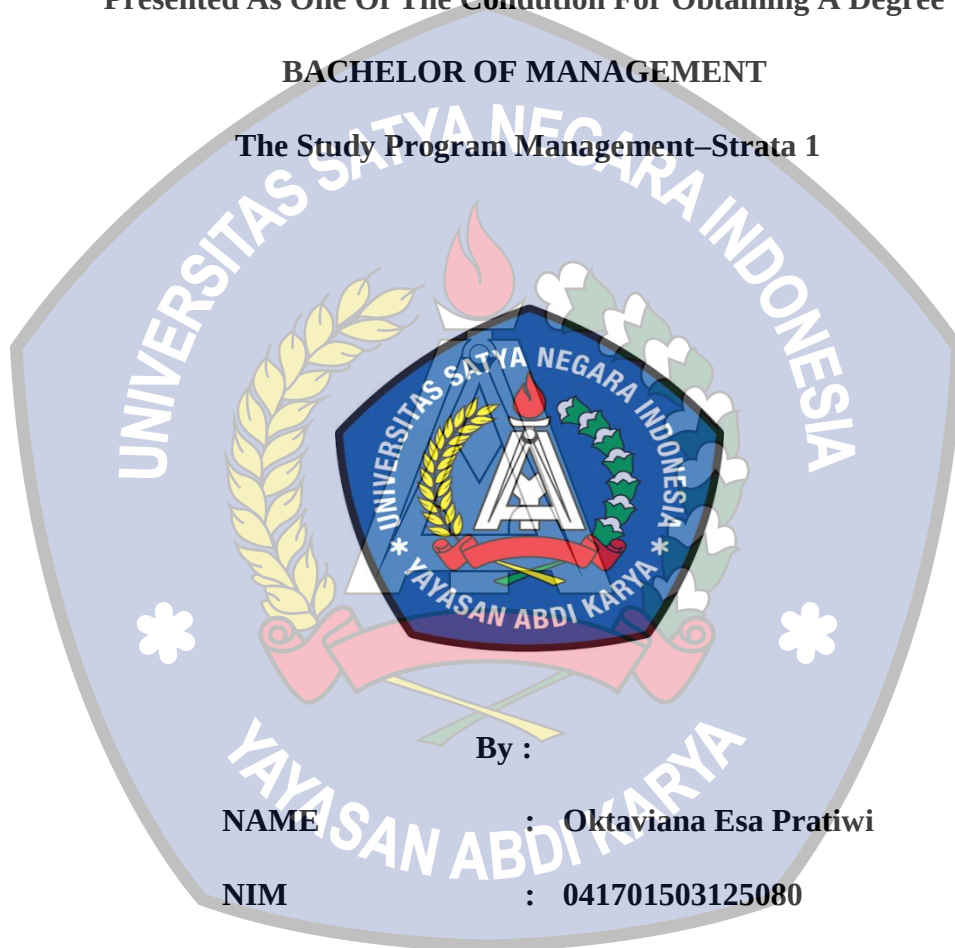
**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
MARKETING STRATEGY ON CONSUMER SATISFACTION OF
GANDARIA CITY'S SUSHITEI RESTAURANT**

THESIS

Presented As One Of The Condition For Obtaining A Degree

BACHELOR OF MANAGEMENT

The Study Program Management–Strata 1



By :

NAME : Oktaviana Esa Pratiwi

NIM : 041701503125080

**FACULTY ECONOMIC & BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oktaviana esa pratiwi

Nim : 041701403125080

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya 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 ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, Pebruari 2022



(Oktaviana Esa Pratiwi)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Oktaviana Esa Pratiwi

NIM : 041701503125080

JURUSAN : Manajemen

KONSENTRASI : Pemasaran

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SUSHITEI GANDARIA CITY”

TANGGAL UJIAN : 11 Pebruari 2022

Jakarta, Pebruari 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr.Subagiyo, SE, MM)

(GL.Hery Prasetya,SE.,MM.

,CPHCEP.,CPMP.,CODP.,CBOA.,CLMA)

Dekan

Ketua Jurusan

(GL.Hery Prasetya,SE.,MM.

,CPHCEP.,CPMP.,CODP.,CBOA.,CLMA)

(Yuslinda Nasution, SE., MM.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN

STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN

SUSHITEI GANDARIACITY.

OLEH :

NAMA : Oktaviana Esa Pratiwi

NIM : 041701503125080

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 11 Pebruari 2022

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji/pembimbing I

(Dr. Subagiyo, SE., MM)

Anggota Penguji



(Lucy Nancy Simatupang,SE.,MM)

Anggota Penguji



(Dr.Yosi Stefhani,SE.,MM)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penulis panjatkan atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Strategi pemasaran terhadap Kepuasan pelanggan SushiTei GandariaCity”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia (USNI).

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang bersangkutan sehingga skripsi ini dapat selesai dan berjalan dengan lancar. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, MM, MBA, selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Bapak GL. Hery Prasetya, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia
3. Ibu Yuslinda Nasution, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Bapak Dr. Subagiyo, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak sekali membantu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak GL. Hery Prasetya, SE, MM, sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi..

6. Seluruh Dosen Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan pelajaran selama studi sebagai bekal ilmu yang bermanfaat.
 7. Bapak Rudy Hantoro, selaku Manager di restoran SushiTei GandariaCity mall yang telah memberi izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
 8. Para Staff karyawan di restoran SushiTei GandariaCity mall, terima kasih telah membantu dan membimbing penulisan skripsi ini.
 9. Orang Tua dan teman-teman yang senantiasa mendukung penulis baik secara moril maupun materil.
 10. Teman-Teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis yang sudah berjuang bersama dan membantu selama di bangku perkuliahan.
- Penulis dengan ini menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu maka penulis dengan senang hati menerima berbagai masukan, saran, dan kritik, yang membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.

Jakarta, 2021

Penulis

ABSTRAK

Pada penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, pelayanan, dan strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei Gandaria City. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dan hasil dari penelitian ini berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability Sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada Uji Instrument (Uji Validitas dan Realibilitas), Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolineritas, Heteroskedastisitas), Uji Analisis Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinan (Adjusted R Square). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Strategi Pemasaran (X3), Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Secara parsial (Uji t) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Strategi Pemasaran berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to test the influence of product quality, service, and marketing strategies on the satisfaction of sushi tei gandaria city restaurant customers. The method used in this study is a quantitative method and the results of this study are based on respondents' answers using the likert scale. The population in this study was 100. The sampling technique used in this study is nonprobability sampling. The data analysis method used in this study is the Instrument Test (Validity and Reliability Test), Classic Assumption Test (Normality, Multicollinerity, Heteroskedastitas), Multiple Linear Analyst Test, F Test, t Test, and Determinant Coefficient (Adjusted R Square). The results of this study show that simultaneously (Test F) shows that there is a significant influence between the variables of Product Quality (X1), Service Quality (X2), Marketing Strategy (X3), On Customer Satisfaction (Y). Partially (Test t) Product Quality has a significant effect on Customer Satisfaction, Quality of Service has a significant effect on Customer Satisfaction, Marketing Strategy has a significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Marketing Strategy, and Customer Satisfaction.

