

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat, perlindungan dan karunia-Nya, dalam penulisan tugas akhir yang berbentuk skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Hotel di DKI Jakarta”.

Dengan penelitian ini dapat diselesaikannya tugas akhir dengan berbentuk skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan, Lippo Karawaci, Tangerang. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Paulus Yokie selaku dosen pembimbing pada penulisan tugas akhir yang berbentuk skripsi yang telah sabar dan baik hati dalam menghadapi peneliti dan banyak memberikan masukan serta pembelajaran serta ide, kritik, dukungan dan waktu saat menyelesaikan penelitian tugas akhir dalam bentuk skripsi.

Dukungan materil dan moral juga didapatkan oleh peneliti dari berbagai pihak dalam menyelesaikan tugas akhir yang berbentuk skripsi ini, oleh karena itu peneliti juga ingi menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D. , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unviersitas Pelita Harapan
2. Ibu Isana S.C Meranga, S.P.,M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen
3. Bapak Dr. Ir. Evo Sampetua Hariandja, M.M., selaku Ketua Konsentrasi Marketing Universitas Pelita Harapan
4. Bapak Paulus Yokie Radnan S.E., MBA , selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pembelajaran, masukan, ide, kritik, waktu dan juga dukungan
5. Bapak Dr. Kim Sung Suk , selaku pembimbing akademis dalam proses perkuliahan
6. Ibu Dr. Margaretha Pink Berlianto SE., M.M, AK., CA, Selaku Head Supervisor Dosen Pembimbing
7. Seluruh dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama kuliah di Universitas Pelita Harapan
8. Seluruh staff dan Karyawan Universitas Pelita Harapan Yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam kegiatan administratif
9. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan secara finansial dan non finansial, semangat, kasih sayang, nasihat dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir

10. Natasha Shannon sebagai kekasih penulis yang menemani penulis dan memberikan dukungan berupa doa, motivasi, kasih sayang dan menyemangati Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir
11. Teman-teman keluarga besar Gereja Regina Caeli, Sekte anti Vete, Keluarga besar SMA Gandhi Ancol, Golf Community yang telah memberikan dukungan kepada penulis dan selalu memberikan kebahagiaan dan kasih sayang
12. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2017 dari program studi manajemen yang sama-sama berjuang demi menempuh impian yang sama

Akhir kata penulis masih menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih adanya kesalahan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang diberikan kepada penulis dapat membantu agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis berharap agar tugas akhir ini dapat menjadi bahan referensi dan bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya.

Jakarta,

Sebastian Frederick

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Kualitas Pelayanan	15
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	16
2.2 Kualitas Makanan.....	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Makanan	18
2.3 Lingkungan Fisik Pada Restoran.....	22
2.3.1 Pengertian Kualitas Lingkungan Fisik.....	22
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	25

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	26
2.5 Hubungan Kualitas Makanan Dengan Kepuasan Pelanggan	28
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.7 Hubungan Lingkungan Fisik Restoran dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.8 Model Penelitian.....	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 33

3.1 Paradigma Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian	34
3.3 Objek dan Subjek Penelitian	35
3.4 Unit Analisis	36
3.5 Jenis Penelitian	37
3.6 Pengukuran Variabel	39
3.7 Populasi dan Sampel	40
3.8 Teknik Pembuatan Kuesioner	42
3.9 Skala Pengukuran	45
3.10 Teknik Pengumpulan Data	47
3.11 Etika Pengumpulan Data	48
3.12 Metode Analisis Data	49
3.13 Statistik Inferensial.....	49
3.14 Statistik Deskriptif.....	51
3.15 Uji Realibilitas.....	52
3.16 Uji Validitas	52
3.17 Average Variance Extracted.....	54
3.18 Heterotrait-Monotrait	54
3.19 Pengujian Awal	55

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... 61

4.1 Profil Responden	61
4.2 Jenis Kelamin	62
4.3 Usia.....	62
4.4 Pekerjaan	63
4.5 Domisili	64
4.6 Latar Belakang Pendidikan	66
4.7 Pendapatan Bulanan	67
4.8 Frekuensi Makan di Hotel Restoran.....	68
4.9 Pengujian Aktual	69

4.10 Statistik Deskriptif.....	69
4.11 Uji Reliabilitas.....	71
4.12 Statistik Inferensial.....	72
4.13 Uji Validitas Diskriminan	74
4.14 Common Method Bias.....	75
4.15 Model Penelitian Aktual.....	77
4.16 Nilai R-Square.....	77
4.17 Goodness of Fit	78
4.18 Uji Hipotesis.....	80
4.19 Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Implikasi Teoritis	87
5.3 Implikasi Manajerial	88
5.4 Batasan Penelitian	90
5.5 Saran Untuk Peneltian Selanjutnya	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Ulasan Restoran Hotel.....	11
Gambar 2.1 : Model Penelitian (Ryu & Han, 2013).....	32
Gambar 3.1 : Model Structural Berdasarkan SmartPLS	60
Gambar 4.1 : Model Aktual dengan SmartPLS.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Penduduk tahun 2015-2018.....	6
Tabel 1.2 : Tabel Rata-Rata Jenis Pengeluaran di DKI Jakarta 2018.....	7
Tabel 1.3 : Jumlah Usaha Penyedia Makanan dan Minuman Tahun 2018	8
Tabel 1.4 : Jumlah Usaha Pada Industri Restoran Tahun 2019.....	9
Tabel 3.1 : Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	43
Tabel 3.2 : Construct Reliability Berdasarkan SmartPLS.....	55
Tabel 3.3 : Outer Loadings dengan Menggunakan SmartPLS.....	55
Tabel 3.4 : AVE dengan Menggunakan SmartPLS.....	57
Tabel 3.5 : Cross Loadings dengan Menggunakan SmartPLS.....	57
Tabel 3.6: Heterotrait-Monotrait dengan menggunakan SmartPLS.....	59
Tabel 4.1 : Data Jenis Kelamin Para Responden.....	
Tabel 4.2 : Data Umur Para Responden.....	51
Tabel 4.3 : Data Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.4 : Data Domisili Responden.....	53
Tabel 4.5 : Latar Belakang Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.6 : Data Pendapatan Bulanan Responden.....	55
Tabel 4.7 : Data Frekuensi Makan di Hotel Restoran Responden.....	56
Tabel 4.8 : Hasil Data Deskriptif.....	57
Tabel 4.9 : Cronbach's Alpha Reliability and Composite Reliability Uji Aktual.....	58
Tabel 4.10 : Validitas Konvergen – Factor Loading >0.70 Uji Aktual.....	59
Tabel 4.11 : Validitas Konvergen – AVE Uji Aktual.....	60
Tabel 4.12 : Validitas Diskriminan – HTMT >0.85 Uji Aktual.....	61
Tabel 4.13 : (VIF) Collinearity Statistic – Inner VIF Values $> 3,3$ Uji Aktual....	61
Tabel 4.14 : Collinearity Statistic – Inner VIF Values $> 3,3$ Uji Aktual.....	62
Tabel 4.15 : Nilai R-Square.....	63
Tabel 4.16 : Goodness of Fit	64
Tabel 4.17 : Uji Hipotesis.....	65