
KATA PENGANTAR

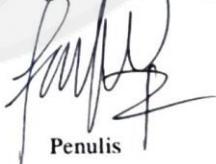
Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga karya tugas akhir ini dapat diselesaikan yang berjudul “ANALISIS DAMPAK KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, SUASANA RESTORAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN EATLAH DI JABODETABEK”. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi syarat yang harus dipenuhi penulis guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada seluruh orang yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Tanpa bimbingan, dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, tugas akhir ini tidak akan selesai pada waktunya. Oleh karena itu peneliti ingin berterima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Isana S. C. Meranga, S.P., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Dr. Drs. John Tampil Purba, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga tugas akhir ini dapat selesai.

-
4. Bapak Dr. Oscar Jayanegara M.Th., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan waktu dalam membantu memberikan masukan terhadap pengambilan mata kuliah dan penyelesaian tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan yang memberikan fasilitas dan pengajaran untuk penyelesaian tugas akhir ini.
6. Pihak perpustakaan yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam pencarian buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan tugas akhir ini.
7. Para orang tua penulis, yang telah memberikan doa dan dukungan yang besar kepada penulis selama pembuatan tugas akhir ini.
8. Teman seperjuangan skripsi Kaleb, Leonardi, Michelle, Leonardi Wang, Vicky, Elbert, Jemmy dan Ivennia yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
9. Seluruh teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyelesaian skripsi ini hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan, keahlian dan pengalaman dalam mengerjakan penelitian ini. Karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Tangerang, November 2019



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIRi

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR..........ii

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR..........iii

ABSTRAK..........iv

KATA PENGANTAR..........v

DAFTAR GAMBAR..........x

DAFTAR TABELxi

BAB I PENDAHULUAN1

 1.1 Latar Belakang

 1

 1.2 Pertanyaan Penelitian

 7

 1.3 Tujuan Penelitian

 7

 1.4 Manfaat Penelitian

 8

 1.5 Sistematika Penulisan.....

 8

BAB II KAJIAN TEORI10

 2.1 Kualitas Makanan.....

 10

 2.2 Kualitas Pelayanan

 12

 2.3 Suasana Restoran

 14

 2.4 Harga

 16

 2.5 Kepuasan Konsumen.....

 18

 2.6 Hubungan antara Kualitas Makanan dan Kepuasan Konsumen

 19

 2.7 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

 20

 2.8 Hubungan antara Suasana Restoran dan Kepuasan Konsumen.....

 20

 2.9 Hubungan antara Harga dan Kepuasan Konsumen.....

 21

 2.10 Kerangka Pemikiran

 22

BAB III METODE PENELITIAN23

 3.1 Obyek Penelitian

 23

 3.2 Unit Analisis

 23

 3.3 Jenis Penelitian.....

 25

 3.4 Pengukuran Variabel

 26

 3.4.1 Definisi Konseptual dan Operasional

 28

 3.4.2 Skala Pengukuran

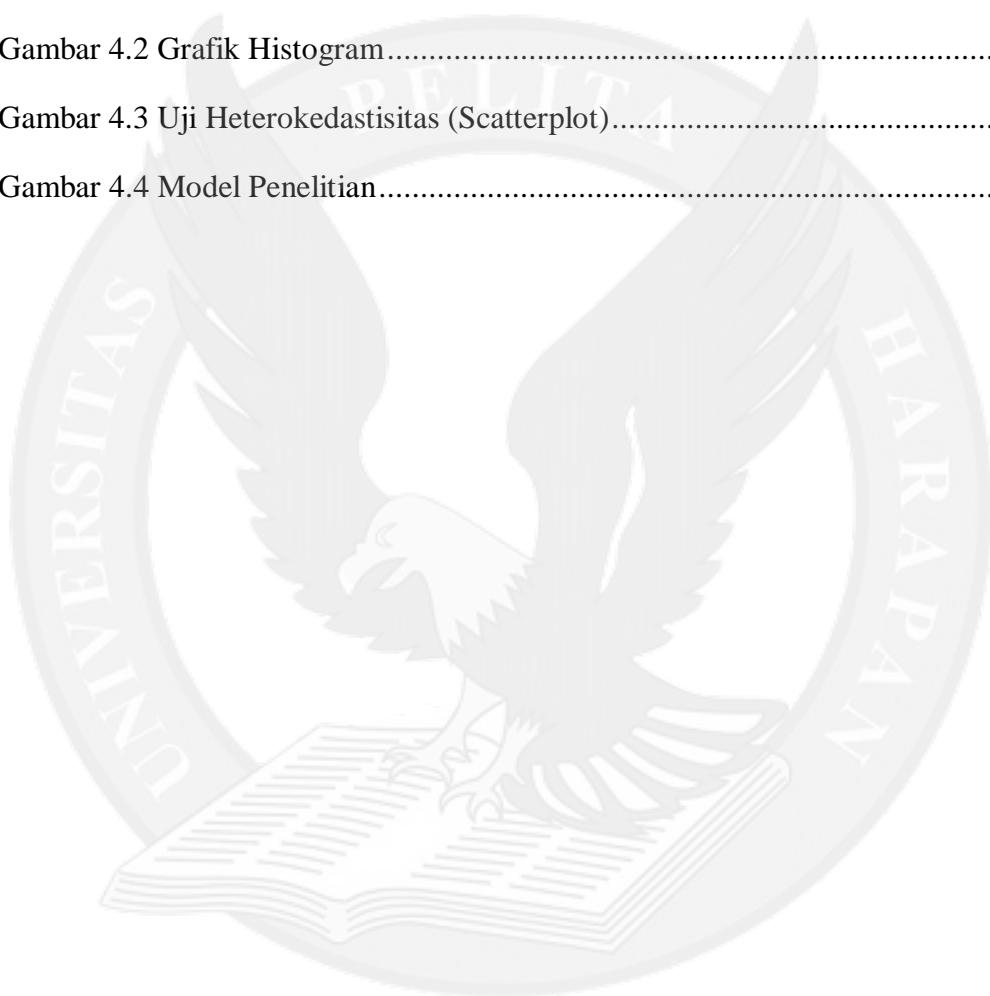
 35

3.5 Metode Pembuatan Kuisioner	36
3.6 Desain Sampel	36
3.7 Teknik Pengumpulan data	38
3.8 Ukuran Sampel.....	39
3.9 Analisis Data.....	40
3.10 Studi Pendahuluan.....	40
3.11 Uji Reliabilitas	40
3.12 Uji Validitas	41
3.13 Statistika Deskriptif.....	44
3.14 Analisis Regresi Berganda.....	44
3.15 Uji Asumsi Klasik	46
3.15.1 Uji Normalitas	46
3.15.2 Uji Heterokedastisitas	46
3.15.3 Uji Multikolinearitas.....	47
3.15.4 Uji Analisis Faktor	47
3.16 Uji Hipotesis	48
3.16.1 Uji Koefisien determinasi R ²	48
3.16.2 Uji Statistik f	49
3.16.3 Uji Statistik t	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Karakteristik Responden.....	51
4.1.2 Uji Validitas	52
4.1.3 Uji Reliabilitas	55
4.1.4 Statistik Deskriptif.....	55
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	57
4.1.5.1 Uji Normalitas	57
4.1.5.2 Uji Heterokedastisitas	59
4.1.5.3 Uji Multikolinearitas.....	61
4.1.5.4 Uji Analisis Faktor.....	62
4.1.6 Uji Hipotesis	63
4.1.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	63
4.1.6.2 Uji f	64
4.1.6.3 Uji t	65

4.1.7 Analisis Regresi Berganda	67
4.2 Pembahasan	69
4.2.1 Kualitas Makanan Mempunyai Dampak Positif Terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
4.2.2 Kualitas Pelayanan Mempunyai Dampak Positif Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
4.2.3 Suasana Restoran Mempunyai Dampak Positif Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
4.2.4 Harga Mempunyai Dampak Positif Terhadap Kepuasan Konsumen... ...	71
4.3 Model Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Keterbatasan Penelitian	75
5.3 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Google Trends “Salted Egg”	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Grafik P-plot.....	57
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	58
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas (Scatterplot).....	60
Gambar 4.4 Model Penelitian.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Review Restoran Eatlah.....	3
Tabel 1.2 Review Restoran Eatlah.....	4
Tabel 3.1 Kriteria Responden.....	23
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Operasional	27
Tabel 3.3 Hasil Tes Reliabilitas (Pre-test)	40
Tabel 3.4 Hasil Tes Validitas (Pre-test)	41
Tabel 4.1 Data Responden	50
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Makanan	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Suasana Restoran.....	52
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Harga	53
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel	54
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas Glejser	59
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.11 Analisis Faktor (KMO) dan Uji Barlette's	62
Tabel 4.12 Hasil Tes R2	63
Tabel 4.13 Hasil Uji f.....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	65