

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RESTO FUJIYAMA SUSHI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh : ANISA NUR FITRIANA

16.1041.1235

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Nur Fitriana

NIM : 16.1041.1235

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTO FUJIYAMA SUSHI JEMBER**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak – pihak yang merugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 21 Juli 2023

Yang menyatakan,



Anisa Nur Fitriana

NIM. 16.1041.1235

SKRIPSI**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RESTO FUJIYAMA SUSHI JEMBER**

Oleh : Anisa Nur Fitriana

NIM. 16.1041.1235

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari,SE.,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S,SE.,MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Resto Fujiyama Sushi Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Anisa Nur Fitriana
 NIM : 1610411235
 Hari : Jum'at
 Tanggal : 21 Juli 2023
 Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Penguji



Drs. Muhamad Naely Azhad.M.Si
 NIP. 19661231 199003 1 000

Anggota 1



Maheni Ika Sari. SE..MM
 NIP. 19770811 200501 2 001

Anggota 2



Ira Puspitadewi S.SE..MM
 NPK. 1981072711703795

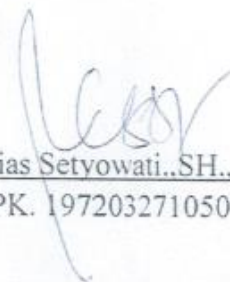
Mengesahkan :

Dekan,



Maheni Ika Sari. SE..MM
 NIP. 19770811 200501 2 001

Ketua Program Studi,

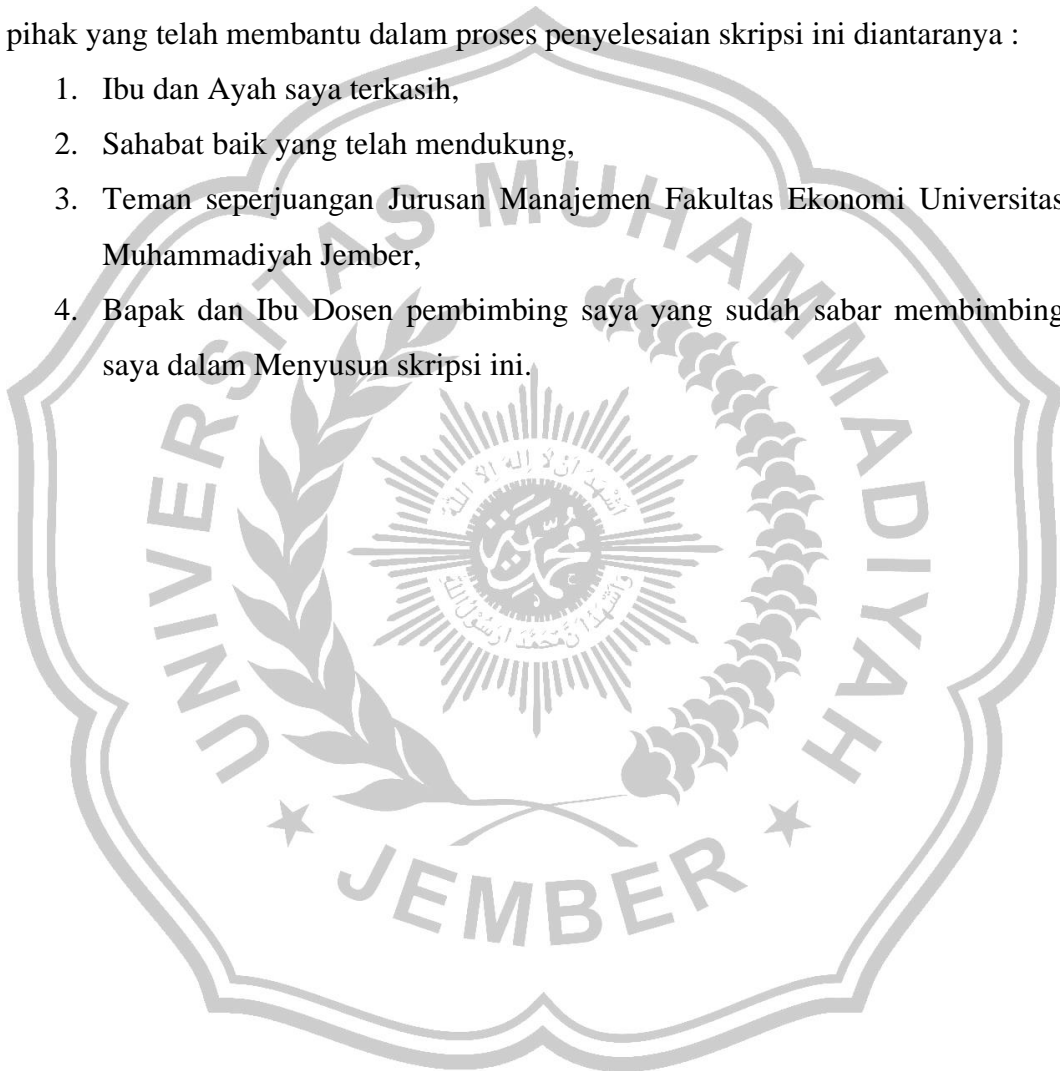


Dr. Trias Setyowati..SH..SE..MM
 NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat Kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak – banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Ibu dan Ayah saya terkasih,
2. Sahabat baik yang telah mendukung,
3. Teman seperjuangan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember,
4. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam Menyusun skripsi ini.



MOTTO

*"Kemarin saya pintar, jadi saya ingin mengubah dunia.
Hari ini saya bijaksana, jadi saya mengubah diri saya sendiri."
--- Jalaluddin Rumi ---*

*Sukses adalah guru yang buruk.
Sukses menggoda orang yang tekun ke dalam pemikiran
bahwa mereka tidak dapat gagal.
--- Bill Gates ---*

*"Rahasia untuk maju adalah memulai."
--- Mark Twain ---*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan pelanggan Restoran Fujiyama Sushi Jember. Bisnis kuliner seperti Restoran Sushi menjadi bisnis yang cukup menjanjikan. Restoran sushi telah menjadi salah satu pilihan populer bagi konsumen yang mencari pengalaman kuliner yang unik dan memuaskan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam keberhasilan sebuah restoran sushi, karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, reputasi restoran, dan keberlanjutan bisnis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di restoran sushi dan implikasinya bagi manajemen restoran. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini pelanggan Restoran Fujiyama Sushi Jember dan sampel yang diambil sebanyak 181 responden dengan menggunakan Teknik random sampling. Metode pengumpulan data dengan observasi dan kuesioner melalui Google Form. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan pengujian hipotesisnya menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan dimensi bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Sedangkan variabel jaminan dan empati berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saran untuk peneliti selanjutnya menambahkan variabel yang mendukung untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti variabel harga, biaya dan emosi sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the dimensions of physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) on customer satisfaction at Fujiyama Sushi Jember Restaurant. Culinary businesses such as Sushi Restaurants are quite promising businesses. Sushi restaurants have become a popular choice for consumers looking for a unique and satisfying culinary experience. Customer satisfaction is an important factor in the success of a sushi restaurant, because it can affect customer loyalty, restaurant reputation and business continuity. Therefore, this study aims to analyze the factors that influence customer satisfaction in sushi restaurants and their implications for restaurant management. The type of research used in this study is quantitative. The population in this study were customers of the Fujiyama Sushi Jember Restaurant and 181 respondents were taken as a sample by using a random sampling technique. Methods of data collection by observation and questionnaires through Google Form. The data analysis used is multiple linear regression, while testing the hypothesis using the t test. The results showed that the dimensions of physical evidence, reliability, and responsiveness had a significant effect on customer satisfaction partially. Meanwhile, assurance and empathy variables have no significant effect on customer satisfaction. Suggestions for future researchers to add supporting variables to measure customer satisfaction such as price, cost and emotion variables so that they can provide a broader picture of what factors influence customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Physical Evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.
Alhamdulillah rabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Secara Online Pada Pengguna Toko Online Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2018)". Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai Dosen pembimbing Utama yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Dr. Trias Setyowati,SH.,SE,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dosen pembimbing Utama yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis, yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Ira Puspitadewi S.,SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.

- e. Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- f. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- g. Seluruh pihak Manajemen Restoran Fujiyama Sushi Jember yang telah bekerjasama dan mendukung penyelesaian skripsi ini.
- h. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- i. Saudara - saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- j. Untuk "Ko Wennn" yang selalu mendukung untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
- k. Untuk sahabat - sahabatku gita, meme, dan dea yang selalu mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.
- l. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

m. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2023
Penyusun



METIKAI
TEMAPEL
Anisa Nur Fitriana
NIM. 16.1041.1235



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa	11
2.1.2 Perilaku Konsumen	13

2.1.3 Pengertian Jasa	16
2.1.4 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa	19
2.1.5 Mengelola Kualitas Jasa	20
2.1.6 Restoran	23
2.2 Kualitas Layanan	27
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	27
2.2.2 Bentuk Pelayanan	28
2.2.3 Bentuk Pelayanan Jasa	31
2.3 Kepuasan Pelanggan	32
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	39
2.5 Kerangka Konseptual	49
2.6 Hipotesis	49
BAB 3 METODE PENELITIAN	53
3.1 Identifikasi Variabel	53
3.1.1 Variabel Independen/Bebas	53
3.1.2 Variabel Dependen/ Terikat	53
3.2 Definisi Operasional Variabel	54
3.3 Desain Penelitian	55
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel	56
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	57
3.5 Jenis Data	57
3.5.1 Data Sekunder	58

3.5.2 Data Primer	58
3.6 Metode Pengumpulan Data	58
3.7 Teknik Analisis Data	59
3.7.1 Uji Instrumen Data	59
3.7.1.1 Uji Validitas	59
3.7.1.3 Uji Reliabilitas	60
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	60
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	61
3.7.3.1 Uji Normalitas	61
3.7.3.2 Uji Multikolinieritas	61
3.7.3.3 Uji Heterokedastisitas	61
3.7.4 Uji Hipotesis	62
3.7.4.1 Uji t	62
3.7.4.2 Analisis Koefisien Determinasi	62
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Restoran Fujiyama Sushi Jember	64
4.1.1 Sejarah Restoran Fujiyama Sushi Jember	64
4.1.2 Visi dan Misi Restoran Fujiyama Sushi Jember	65
4.1.3 Produk–Produk Restoran Fujiyama Sushi Jember	66
4.1.4 Struktur Organisasi Restoran Fujiyama Sushi Jember	68
4.2 Deskripsi Statistik Responden	70
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	74
4.4 Hasil Analisis Data	100
4.4.1 Uji Instrumen Data	100

4.4.1.1 Uji Validitas	100
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	104
4.4.2 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	104
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	106
4.4.2.1 Hasil Uji Normalitas	106
4.4.2.2 Hasil Uji Multikolineritas	107
4.4.2.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	108
4.4 Hasil Uji Hipotesis	112
4.4.1 Uji t	112
4.4.2 Analisis Koefisien Determinasi	113
4.5 Hasil dan Pembahasan	114
4.5.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	114
4.5.2 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	115
4.5.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan	116
4.5.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	117
4.5.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	117
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN – LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Industri Makanan Dan Minuman Tahun 2017-2021	4
Tabel 1.2 Daftar Pesaing Fujiyama Sushi Indonesia	7
Tabel 1.3 Rekapitulasi Penjualan Fujiyama Sushi Jember 2017-2021	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	70
Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan penghasilan perbulan	71
Tabel 4.21 Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih	73
Tabel 4.22 Tersedianya fasilitas internet yang lancar (wifi)	73
Tabel 4.23 Pemilihan Musik dan tingkat volume yang diputar	74
Tabel 4.24 Tersedianya fasilitas penunjang (AC/Kipas Angin)	75
Tabel 4.25 Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan ruangan	75
Tabel 4.26 Peralatan makan yang dimiliki restoran bersih dan higienis	76
Tabel 4.27 Hiasan dinding dan susunan meja makan di restoran terlihat bagus dan rapi	77
Tabel 4.28 Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik	77
Tabel 4.29 Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih	78
Tabel 4.30 Ketersediaan tempat ibadah (musholla) yang bersih	78
Tabel 4.31 Kesesuaian menu yang disajikan dengan pemesanan	79
Tabel 4.32 Karyawan Restoran Fujiyama Sushi Jember memiliki informasi yang tepat mengenai produk yang dijual	80
Tabel 4.33 Menyajikan makanan dengan cita rasa yang enak	80
Tabel 4.34 Menyajikan makanan yang beraneka ragam	81

Tabel 4.35 Kemampuan penataan hidangan yang baik.....	181
Tabel 4.36 Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen dan penguasaan menu	181
Tabel 4.37 Memberikan pelayanan tepat waktu kepada konsumen	83
Tabel 4.38 Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan	84
Tabel 4.39 Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan	84
Tabel 4.40 Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan	85
Tabel 4.41 Kecepatan karyawan dalam menyajikan makanan	86
Tabel 4.42 Kecepatan karyawan dalam melayani pesanan	86
Tabel 4.43 Karyawan Fujiyama Sushi cepat dalam melayani proses pembayaran	87
Tabel 4.44 Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang gosong atau bentuknya tidak bagus, dengan memberikan makanan yang baru	88
Tabel 4.45 Karyawan Fujiyama Sushi menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis	88
Tabel 4.46 Konsumen merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran	89
Tabel 4.47 Resto Fujiyama Sushi menyajikan menu makanan dan minuman yang halal	90
Tabel 4.48 Karyawan Fujiyama Sushi memberikan saran menu terbaik dan info tentang promo	91
Tabel 4.49 Karyawan yang menerima konsumen dengan sapa, senyum dan ramah	91
Tabel 4.50 Kemampuan karyawan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian	92
Tabel 4.51 Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen	93
Tabel 4.52 Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan konsumen	93
Tabel 4.53 Bukti Fisik(<i>tangible</i>)	95
Tabel 4.54 Keandalan (<i>Reliability</i>)	95
Tabel 4.55 Daya Tanggap (<i>Responsivennes</i>)	96
Tabel 4.56 Jaminan (<i>Assurance</i>)	96
Tabel 4.57 Empati	97

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Pembelian Konsumen model lima tahap	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	49
Gambar 4.1 Logo Restoran Fujiyama Sushi Jember	65
Gambar 4.2 Struktur Restoran Fujiyama Sushi Jember	68
Gambar 4.3 Grafik Pembelian di Restoran Fujiyama Sushi Jember	72



Daftar Lampiran

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	116
Lampiran 2. Hasil Indeks Jawaban Responden	122
Lampiran 3. Data Penelitian	135
Lampiran 4. Hasil Kuisisioner	138
Lampiran 5. Data Karakteristik Responden	150
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	155
Lampiran 7. Hasil Uji Linear Berganda	156
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik	157
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis	159
Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi	160
Lampiran 11. Dokumentasi	161

