

ABSTRAK

Rika Imelda Regita, 2017; Pengaruh Kualitas Fisik, Perilaku Staf dan Atmosfer terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Restoran Eat Happens di Tebet). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Andrian Haro, S.Si, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif kualitas fisik terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh positif perilaku staf terhadap kepuasan pelanggan, dan untuk mengetahui pengaruh positif atmosfer terhadap kepuasan pelanggan Restoran Eat Happens. Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 200 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Sampel penelitian ini adalah responden yang telah mengunjungi dan mengonsumsi makanan/minuman di Restoran Eat Happens minimal tiga kali atau lebih dalam jangka waktu tiga bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 23 sebagai alat untuk mengolah dan menganalisa hasil penelitian. Hasil analisis deskriptif menunjukkan: a) dimensi estetika adalah dimensi yang paling dominan dalam kualitas fisik, namun masih ada permasalahan yang perlu ditingkatkan/diperbaiki terutama dalam dimensi kecukupan, b) indikator keahlian adalah indikator perilaku staf yang paling dominan, namun masih ada permasalahan yang perlu ditingkatkan/diperbaiki terutama pada responsif terhadap pelanggan dan keramahan, c) dimensi tampilan interior adalah dimensi yang paling dominan di atmosfer, namun masih ada permasalahan yang perlu ditingkatkan/diperbaiki terutama pada dimensi interior umum, d) atribut yang berkaitan dengan dimensi layanan merupakan dimensi yang paling dominan dalam kepuasan pelanggan, namun masih ada permasalahan yang perlu ditingkatkan/diperbaiki terutama pada atribut yang berkaitan dengan dimensi pembelian. Hasil uji hipotesis menunjukkan: 1) kualitas fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, 2) perilaku staf berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan 3) atmosfer berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Fisik, Perilaku Staf, Atmosfer, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Rika Imelda Regita, 2017; *The Influence of Physical Quality, Staff Behavior and Atmosphere to Customer Satisfaction (Survey on customer of Eat Happens Restaurant in Tebet)*. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, S-1 Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Andrian Haro, S.Si, MM.

This study aims to determine the positive influence of physical quality to customer satisfaction, to determine the positive influence of staff behavior to customer satisfaction, and to determine the positive influence of atmosphere to customer satisfaction of Eat Happens Restaurant. To collect the data, this study uses survey method by distributing questionnaires to 200 respondents using purposive sampling technique. A sample of this study is a respondents who have visited and ate food/drinks at Eat Happens Restaurant at least three times or more than three times within a period of three months. This study uses multiple regression analysis with SPSS version 23 program as a tool to process and analyze the result of research. Descriptive analysis results showed: a) aesthetic dimension is the most dominant dimension in physical quality, but there are still problems that need to be improved especially in sufficiency dimension, b) good expertise indicator is the most dominant indicator in staff behavior, but there are still problems that need to be improved especially in recognized customer, anticipate customer, and helpful & friendly indicator, c) interior display dimension is the most dominant dimension in atmosphere, but there are still problems that need to be improved especially in general interior dimension, d) attributes related to services dimension is the most dominant dimension in customer satisfaction, but there are still problems that need to be improved especially in attributes related to purchases dimension. Hypothesis test results showed: 1) physical quality has a positive influence on customer satisfaction, 2) staff behavior has a positive influence on customer satisfaction, and 3) atmosphere has a positive influence on customer satisfaction.

Keyword: Physical Quality, Staff Behavior, Atmosphere, Customer Satisfaction.