

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, *PHYSICAL ENVIRONMENT* DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN JEPANG DI JAKARTA**

**ANNISAA CHANDRA RIYANI**

**8215128206**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Penyelesaian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**KONSENTRASI PEMASARAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2016**

## ABSTRAK

**Annisaa Chandra Riyani, 2016; Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, *Physical Environment* dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Jepang di Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Usep Suhud, M.Si, Ph.D**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, *physical environment* dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Jepang di Jakarta. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal, sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling technique*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung restoran Jepang di Jakarta yang sudah berkunjung dalam enam bulan terakhir pada periode Oktober 2015 sampai Maret 2016.. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 214 orang. Pilot studi dilakukan kepada 50 orang responden. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 20 dan AMOS 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek, variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *physical environment* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta citra merek berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai fit model dengan P sebesar 0.057, nilai CMIN/DF sebesar 1.137, nilai TLI sebesar 0.983, nilai CFI sebesar 0.985 dan nilai RMSEA sebesar 0.025. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengusaha kuliner restoran lokal maupun restoran untuk membuat strategi yang lebih baik dalam meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan

Kata kunci : Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, *Physical Environment*, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

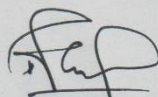
***Annisaa Chandra Riyani, 2016; The Impact of Food Quality, Service Quality, Physical Environment and Brand Image Towards Customer Satisfaction at Japanese Restaurant in Jakarta. Thesis, Jakarta; Marketing Management, Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Usep Suhud, M.Si, Ph.D.***

*The purpose of this research was to test empirically the influence of food quality, service quality, physical environment and brand image towards customers' satisfaction on Japan restaurant in Jakarta. The research design used was descriptive and causal, whereas the sample selection technique used is the purposive sampling technique. Using the method of data collection method survey. The population in this research is the visitor restaurant Japan in Jakarta who have visited in the last six months in the period October 2015 until March 2016.. Total samples in the study totalled 214 people. A pilot study was conducted to 50 respondents. Analysis tool used was SPSS AMOS 20 and 22. The results of this research show that the negative effect of food quality variables and not significantly to customer satisfaction, quality of service variables are positive and significant effect against the brand image, the variable quality of service effect negative and insignificant towards customer satisfaction, physical environment and negative effect not significant toward customer satisfaction and brand image effect is negative and insignificant towards customer satisfaction. The value of the fit model with a P value of 0.057, CMIN/DF the value of 1.137, the value of TLI 0983, CFI value of 0.985 and RMSEA values of 0.025. The results of this research is beneficial to employers and local restaurant cuisine restaurant to make a better strategy in improving and maintaining customer satisfaction.*

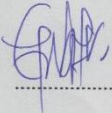
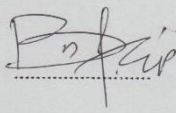
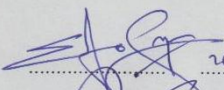
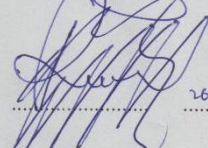
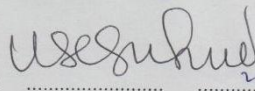
*keywords: food quality, service quality, physical environment, brand image, customer satisfaction.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES.M.Bus  
NIP.19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		27 Juli 2016
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		27 Juli 2016
3. <u>M. Edo S. Siregar, M.B.A</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Penguji Ahli		26 Juli 2016
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1001	Pembimbing 1		26 Juli 2016
5. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19720212 200812 1 001	Pembimbing 2		26 Juli 2016

Tanggal lulus : 25 Juli 2016

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diproses, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Annisa Chandra Riyani

No. Reg : 8215128206

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM dan Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. M. Edo Siregar, M.B.A dan Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad S.Si, M.Si selaku Ketua Program Studi S1

Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
7. Kedua orang tua peneliti <sup>v</sup> k Slamet Riyadi dan Ibu Prawestri, serta adik Imam Pradipta yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Para Sahabat yaitu Silvy Indah Sari, Aulia Frisca, Paramitha, Rifki Yudha Ershanda, Rahmat Ardiva, Fedry Tiasmana, Virgia Brilly, Raisha Adibah, Risna Nurfarhanah, Juwita Rahmadona, Agita Ika, Alfiyah, Anissa Kus, Meiliana, Melliawati, Adilla Tiar yang selalu mendoakan , memberikan semangat dan menghibur peneliti ketika peneliti menghadapi hambatan dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman dari team Hartmut yaitu David Yitzack, Tri Putra Septianto, Nurlita Putri, Rahma Aulia, Anugrah Amar, Zaki Farodis, Ali, Toni, Elmia Nafisah dan Wisnu Pambudi yang selalu mendukung peneliti menyelesaikan skripsi ini meskipun ditengah kesibukan mengurus beasiswa DAAD ke Jerman menjadikan pengalaman berharga bagi peneliti.
10. Teman seperjuangan skripsi yaitu Rizka Desi, Raymita, Zulfikar Alfariz, Kevin Deandra, Balkis Ramadhani Iskandar, Arif Ramadhan, Erwin Fadillah, Siti Mudrika, Mutiara Balqish, Mutiara Shafitri, Noviandra, Widya Indira, Sara Mayang, dan teman-teman lainnya yang namanya tidak

mungkin disebutkan satu persatu yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi. Saling memotivasi dan berbagi informasi sangat membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman jurusan Manajemen Angkatan 2012 khususnya Manajemen Non Reguler B 2012 yang salii vi berikan dukungan kepada peneliti.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terimakasih peneliti atas kebaikan yang telah Anda semua berikan selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juni 2016

Annisaa Chandra Riyani