

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *FOOD QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* YANG DIMEDIASI
OLEH *PERCEIVED VALUE*: SURVEI PELANGGAN
RESTORAN OLAHAN IKAN**

NIA WIDYA UTAMI

8215141602



**Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND FOOD QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION MEDIATED BY PERCEIVED
VALUE: CUSTOMER SURVEY ON FISH PROCESSED
RESTAURANT***

NIA WIDYA UTAMI

8215141602



***This is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of
Economics on Faculty of Economics State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Nia Widya Utami, 2018; Pengaruh *Service Quality* dan *Food Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* yang Dimediasi Oleh *Perceived Value*: Survei Pelanggan Restoran Olahan Ikan. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Ika Febrilia, SE, MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *Perceived Value*, *Food Quality* terhadap *Perceived Value*, *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction*, *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*, *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction*, *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* yang dimediasi oleh *Perceived Value*, *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* yang dimediasi oleh *Perceived Value* di Fish Streat. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang telah mengunjungi Fish Streat. Teknis analisis data menggunakan Lisrel dan SPSS versi 23 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Teknik *Sampling* yang digunakan pada penelitian adalah *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *Service Quality* terhadap *Perceived Value*. *Food Quality* terhadap *Perceived Value*, *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction*, *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*, *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction*, *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* yang dimediasi oleh *Perceived Value*, *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* yang dimediasi oleh *Perceived Value*.

Kata kunci: Service Quality, Food Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Restoran Olahan Ikan.

ABSTRACT

Nia Widya Utami, 2018; The Effect of Service Quality and Food Quality on Customer Satisfaction mediated by Perceived Value: Customer Survey on Fish Processed Restaurant. Thesis, Jakarta: Management Studies Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Supervisor Team: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Ika Febrilia, SE, MM.

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality on Perceived Value, Food Quality on Perceived Value, Perceived Value on Customer Satisfaction, Service Quality on Customer Satisfaction, Food Quality on Customer Satisfaction, Service Quality on Customer Satisfaction mediated by Perceived Value, Food Quality to Customer Satisfaction mediated by Perceived Value at Fish Streat. Methods of collecting data using survey methods with instruments in the form of questionnaires. The object of this research is 200 respondents who have visited Fish Streat. Technical analysis of data using Lisrel and SPSS version 23 to process and analyze research data. The sampling technique used in the study was purposive sampling. The results of this study indicate that there is a positive and significant effect of Service Quality on Perceived Value. Food Quality to Perceived Value, Perceived Value to Customer Satisfaction, Service Quality to Customer Satisfaction, Food Quality to Customer Satisfaction, Service Quality to Customer Satisfaction mediated by Perceived Value, Food Quality to Customer Satisfaction mediated by Perceived Value.

Keywords: Service Quality, Food Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Processed Fish Restaurant.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andrian Haro, S.Si, M.M</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Ketua		14-02-2019
2. <u>Shandy Aditya, BIB. MPBS</u> NIDN. 8817860018	Sekretaris		11-02-2019
3. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli		11-02-2019
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		13-02-2019
5. <u>Ika Febrilia, S.E, M.M</u> NIP. 19870209201504 2 001	Pembimbing II		11-02-2019

Tanggal Lulus : 30 Januari 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Jakarta, Januari 2019
Yang membuat pernyataan



Nia Widya Utami
No.Reg 8215141602

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan SE, MM selaku Dosen Pembimbing I
2. Ika Febrilia, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II
3. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Andrian Haro, S.Si, MM selaku Koordinator Program Studi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Para dosen dan seluruh karyawan / staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
6. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayah tercinta Sudyono dan Ibu tercinta Pariyem selaku orang tua peneliti, serta Adik yang tersayang, Muhammad Suryo Utomo yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Sahabat-sahabat yang sudah peneliti anggap sebagai keluarga. Keluarga “RBL Sidang” yaitu Septa, Valdi, Shafwan, Mia, Vito, Anggi, Ivan, Sonny, Rio, Teguh, Dimas, Yasin, Raditya, Sabana, Fatur, Faisal yang selalu

memberikan dorongan agar peneliti terus bersemangat dalam penulisan skripsi serta menjadi sahabat yang baik.

8. Sahabat seperjuangan keluarga “Recehan” yaitu Gesha, Imania, Nadya, Thia, Nike, Nabila, Della yang saling mengingatkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat “Neunzig” yaitu Ainun, Sharfina, Kariima, Melati, Kayzia, Genter, Nanday, Silvy yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman kelas Manajemen A 2014 yang sama-sama berjuang belajar dan memberikan banyak pengalaman dan kenangan dari semester awal sampai semester akhir serta memberikan dukungan kepada peneliti.
11. Teman-teman konsentrasi Pemasaran angkatan 2014 yang sama-sama berjuang dan memberikan informasi kepada peneliti.

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, Januari 2019

Nia Widya Utami