

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN *MUJIGAE GREEN PRAMUKA
SQUARE* PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA DI JAKARTA**

EKA WAHYU ANDAYANI

8135150584



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE CORRELATIONS BETWEEN SERVICE QUALITY AND LOCATION
WITH CUSTOMER SATISFACTION AT MUJIGAE GREEN PRAMUKA
SQUARE RESTAURANT AT FACULTY OF ECONOMICS STUDENTS AT
JAKARTA STATE UNIVERSITY FACULTY OF ECONOMICS, JAKARTA
STATE UNIVERSITY***

EKA WAHYU ANDAYANI

8135150584



*Building
Future
Leaders*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

EKA WAHYU ANDAYANI, Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan Restoran *Mujigae Green Pramuka Square* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan lokasi dengan kepuasan pelanggan Restoran *Mujigae Green Pramuka Square* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 117 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 27,484 + 0,371 X_1 + 0,418 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200 X_1 bernilai sebesar 0,200 X_2 bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearity*, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Dari uji keberartian regresi Y atas X_1 dan X_2 menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $30,810 > 3,08$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 6,662$ dan $t_{tabel} = 1,65833$ Y atas X_2 $t_{hitung} = 6,259$ dan $t_{tabel} = 1,65833$. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,528 dan nilai koefisien korelasi antara variabel lokasi (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,504. Jadi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, serta hubungan positif dan signifikan antara lokasi dengan kepuasan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan lokasi dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 dan X_2 yang diperoleh sebesar 0,351 yang menunjukkan bahwa 35,1 % variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan dan lokasi. Sementara itu, sisanya 57,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Lokasi

ABSTRACTS

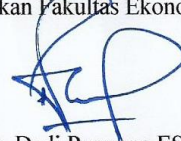
EKA WAHYU ANDAYANI, *The Correlations between Service Quality and Location with Customer Satisfaction at Mujigae Green Pramuka Square Restaurant at Faculty of Economics Students at Jakarta State University. Faculty of Economics, Jakarta State University.*

This research was conducted at the Faculty of Economics, Jakarta State University, for 6 months from January to June 2019. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and location with customer satisfaction Mujigae Green Pramuka Square Restaurant for students of the Faculty of Economics, Jakarta State University. The research method that the researcher uses is a survey method with a correlational approach, the population used is all students of the Faculty of Economics, Jakarta State University. The sampling technique used was Purposive sampling technique of 147 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 20.48 + 0,371 X_1 + 0,418 X_2$. The requirements analysis test is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y value of 0.200, X1 is worth 0.200, X2 is 0.200. Because the significance level of the three variables is > 0.05 , it can be concluded that the data are normally distributed and can be used in subsequent analyzes. Regression linearity test Y for X1 and Y over X2 produces a significance value in linearity, which is $0,000 < 0,05$, so it is concluded that it has a linear relationship. From the Y regression test for X1 and X2 it produces $F_{count} > F_{table}$, which is $30.810 > 3.08$, so it can be concluded that the regression equation is significant. Next, a t test is carried out and Y top X1 $t_{hitung} = 6.662$ and $t_{table} = 1.65833$ Y over X2 $t_{count} = 6.259$ and $t_{table} = 1.65833$ The correlation coefficient between service quality variables (X1) to customer satisfaction (Y) is 0.528 and the correlation coefficient between location variables (X2) to customer satisfaction (Y) is 0.504. So, there is a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction, and a positive and significant relationship between location and satisfaction. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant relationship between service quality and location with customer satisfaction. The determination coefficient Y for X1 and X2 obtained is 0.351 which indicates that 35.1% of customer satisfaction variables are determined by service quality and location. Meanwhile, the remaining 57.6% is influenced by other factors.

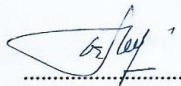
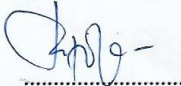
Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Location*

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd.</u> NIP. 195507221982102001	Ketua Penguji		<u>16-8-19</u>
2. <u>Dita Puruwita, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 198209082010122004	Penguji Ahli		<u>16-8-19</u>
3. <u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE, MM.</u> NIDK. 8854660018	Sekretaris		<u>16-8-19</u>
4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing I		<u>16-8-19</u>
5. <u>Ryna Parlyna, M.BA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		<u>9-8-19</u>

Tanggal Lulus: 26 Juli 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 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Eka Wahyu Andayani
NIM.8135150584

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan berkah-Nya dengan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan Restoran *Mujigae Green Pramuka Square* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, motivasi, arahan, saran, dukungan, perhatian dan kesabaran dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, M.BA selaku dosen pembimbing II sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian, dukungan, saran, motivasi dan juga telah banyak mengajarkan kebaikan selama masa perkuliahan saya dan dalam penelitian ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang berguna.
5. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi UNJ yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.
7. Kedua orang tua tercinta yaitu, Ibu Wahyuni dan Bapak Suyatmo, serta adik Dimas Fajar Kurniawan yang selalu setia mendukung, menemani dan menyayangi dengan tulus.
8. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2015 dan satu bimbingan yang telah menemani dan memberikan segalanya selama perkuliahan.
9. Teman-teman Forum Bidikmisi UNJ yang telah setia membantu dan memberikan *support* selama ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2019

Eka Wahyu Andayani