

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
NIAT PERILAKU PELANGGAN SOLARIA**

NOVIANA AFRIDA

8135163477



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**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

2020

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FOOD
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND
BEHAVIORAL INTENTION ON CUSTOMERS SOLARIA***

NOVIANA AFRIDA

8135163477



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

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

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

Noviana Afrida, 2020: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan *Behavioral Intention* Pelanggan Solaria. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. dan Rahmi S.E., M.S.M.

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku Pelanggan Solaria. Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dan *kausal*, sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan yang berkunjung ke restoran Solaria minimal 2 kali selama tahun 2020. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden. *Pilot study* dilakukan kepada 50 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 25 dan AMOS 21. Hasil dari penelitian ini menunjukkan, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Makanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Niat Perilaku.

Kata Kunci: kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku

ABSTRACT



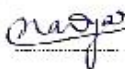
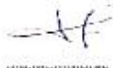


Noviana Afrida, 2020: The Influence of Service Quality and Food Quality on Customer Satisfaction and Behavioral Intention on Customers Solaria. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. and Rahmi S.E., M.S.M.

The purpose of this study was to examine the effect of Service Quality and Food Quality on Customer Satisfaction and Behavioral Intention on Customer Solaria. The research design used was descriptive and causal, while the sample selection technique used was purposive sampling. The data collection method uses the survey method. The population in this study are customers who have visited the Solaria restaurant at least 2 times during 2020. The total sample in this study amounted to 200 respondents. A pilot study was conducted on 50 respondents. The analytical tool used in this study is SPSS 25 and AMOS 21. The results of this study indicate that, Service Quality have a positive effect on Customer Satisfaction, Food Quality have a positive effect on Customer Satisfaction, and Customer Satisfaction have a positive effect on Behavioral Intention.

Keywords: *Service Quality, Food Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intention*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Santono, SE., M.Pd. NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Corry Yohana, M.M. NIP. 195909181985032011 (Ketua)		26 Agustus 2020
2	Nadya Fadillah F. S.Pd., M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		27 Agustus 2020
3	Rvna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Pengaji Ahli)		26 Agustus 2020
4	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		27 Agustus 2020
5	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		26 Agustus 2020
Nama : Noviana Afrida			
No. Registrasi : 8135163477			
Program Studi : Pendidikan Bisnis			
Tanggal Lulus : 26 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolipoint warna biru

1072020

Scanned by CamScanner

PERNYATAAN ORISINALITAS

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, Agustus 2020
Yang membuat pernyataan,



Noviana Afrida
No.Reg.8135163477

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dari karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku Pelanggan Solaria”.

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 adanya kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak di dalamnya. Dalam kesempatan ini, Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
2. Rahmi, S.E., M.S.M., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
3. Dr. Ari Saptono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Ryna Parlyna, MBA., selaku Kepala/ketua Program Studi S1

Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat;
6. Kedua orang tua yang saya cintai dan saya sayangi, yaitu Ibu Suliati dan Bapak Ruslan, serta adik sepupu saya Amanada Pramamitha yang selalu mendukung, dan menemani Saya dengan tulus dan memberikan saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini;
7. Teman-teman dekat Saya di kampus yaitu: Devi, Firna, Dhita, Cyndy, Maudy Raisha, Nadya, Ratna, Laras, dan Riesti yang selalu membuat saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan yang telah memberikan *support* dan motivasi, serta membantu banyak sehingga penelitian ini dapat terselesaikan;
8. Teman dekat Saya Hilma, Alviena, dan Yustika yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga Saya dapat menyelesaikan penelitian ini;
9. Teman seperjuangan Saya Mislal Oktaviana dan Marcell Lemanska yang selalu memberi semangat dan bekerja sama dalam menyusun penelitian;
10. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2016 terkhususnya para pejuang SEM, Aryana, Firna, Marcell, dan Sonia yang telah memberikan bantuan, semangat, dan motivasi kepada peneliti dalam mengerjakan penelitian ini;

11. Pelanggan restoran Solaria yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini;

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan 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, 19 Agustus 2020

Peneliti,

Noviana Afrida