

**PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RIVER SIDE RESTAURANT
PALEMBANG**



SKRIPSI

Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

**Agustina Nurul Kurnia
061540611666**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

**PENGARUH FOOD QUALITY DAN SERVICESCAPE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RIVERSIDE RESTAURANT
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sebelas Maret**

Oleh:

**Agustina Nural Kurnia
0615 4061 1666**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Heri Setiawan, S.E., MAB
NIP 197602222002121001**

**Palembang, Juni 2019
Pembimbing II,**

**Dr. Sari Lestari Z.Ridha, S.E., M.Ec
NIP 197705212006042001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. A. Jahledin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M
NIP 196008061989101001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Heri Setiawan, S.E., MAB
NIP 197602222002121001**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agustina Nurul Kurnia
NPM : 061540611666
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Food Quality* dan *Servicescape* terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Riverside Restaurant
Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, Juni 2019
Yang Membuat Pernyataan

Agustina Nurul Kurnia
NPM 061540611666




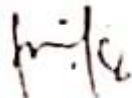
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Azzetna Fauri Kurnia
NPM : 051140611664
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Food Quality* dan *Service* terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Riverside Restaurant Palembang*

Telah Dipertimbangkan dan Dijeron Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 17 Juli 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Jasmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Ketua		8 Agustus 2019
2.	<u>Rini, S.E., M.Ah</u> Anggota		1 Agustus 2019
3.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.Ah</u> Anggota		7 Agustus 2019
4.	<u>Fetty Marytha, S.E., M.M</u> Anggota		8 - 8 - 2019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Fainnama’al usri yusro. Innama’al usri yusro”

Sesungguhnya bersama dengan kesulitan ada kemudahan.

Bersama kesulitan ada kemudahan.

(Q.S. Al-Insyirah : 6-7)

“Jika seseorang tidak dapat melakukan sesuatu hal, ia akan mengatakan bahwa kaupun tidak mampu melakukan hal tersebut. Jangan biarkan orang lain mengatakan itu padamu, bahkan ayahmu sendiri. Jika kamu memiliki mimpi, kamu harus memercayainya”

(Cyndi Dianing Ratri)

Saya persembahkan kepada :

- ✓ **Ibu dan Ayah**
- ✓ **Arrasz**
- ✓ **Teman seperjuangan 8 BPA**
- ✓ **Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala, karena hanya atas rahmat serta karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan mengangkat sebuah judul “Pengaruh *Food Quality* Dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Riverside Restaurant Palembang” ini tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh *food quality* dan *servicescape* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh *food quality* dan *servicescape* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan secara langsung kepada pelanggan Riverside Restaurant Palembang dengan sampel sebanyak 120 orang. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kedua variabel independen yaitu *food quality* dan *servicescape* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan sebesar 70,9% dan sisanya 29,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa *food quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel *servicescape* juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji simultan diketahui bahwa kedua variabel independen yaitu *food quality* dan *servicescape* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan bagi pengelola Riverside Restaurant Palembang untuk meningkatkan kualitas lingkungan fisik atau *servicescape* pada restoran tersebut, pihak pengelola restoran juga harus tetap memperhatikan dan menjaga kualitas makanan atau *food quality* pada restoran tersebut demi mencapai kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis, mahasiswa dan akademisi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata serta pihak Riverside Restaurant Palembang di masa mendatang.

Palembang, Juni
2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.hum.Res.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E.,M.Ec. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E, M.AB selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Manajer Riverside Restaurant Palembang serta seluruh karyawan Riverside Restaurant Palembang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Ibu dan Ayah, Arrasz beserta keluarga yang telah memberikan dukungan, doa serta semangat kepada penulis.
8. Teman-teman kelas 8 BPA dan 8 BPB, terima kasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.

Palembang, Juni 2019

Penulis

ABSTRAK

Nama : Agustina Nurul Kurnia
Judul : Pengaruh *Food Quality* dan *Servicescape*
terhadap Kepuasan
Pelanggan pada Riverside Restaurant Palembang
Halaman : 121 Halaman

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *food quality* dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan pada Riverside Restaurant Palembang. Jumlah sample yang diambil pada penelitian ini sebanyak 120 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 24 (*Statistical Product and Service Solution*). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *R square* sebesar 0,709. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 70,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kedua variabel independen yaitu *food quality* dan *servicescape*, sedangkan sisanya 29,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel *food quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian variabel *servicescape* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis data menyatakan bahwa kedua variabel secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Food Quality*, *Servicescape*, Kepuasan Pelanggan, Restoran.

ABSTRACT

Name : Agustina Nurul Kurnia
Title : *The Influence of Food Quality and Servicescape to Customer Satisfaction in Riverside Restaurant Palembang.*
Pages : 121 Pages

This research aims to determine the significance of food quality and servicescape on Riverside Restaurant Palembang. This research using 120 sample, using accidental sampling. The data was collected through interview and questionnaire. The result were analyzed using multiple linear regression analysis, using SPSS 24 software (Statistical Product and Service Solution). Values obtained from this study is R Square of 0,709. This result indicated that 70,9% customer satisfaction is influenced by independent variables, namely food quality and servicescape. The remaining of 29,1% influenced by other variables that had not been examined. Based on t-test, the result show that food quality have a positive and significant impact on customer satisfaction, servicescape also have a positive and significant impact on customer satisfaction. Based on the data analysis that food quality and servicescape simultaneously have a positive impact on customer satisfaction.

Keywords : *Food Quality, Servicescape, Customer Satisfaction, Restaurant.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	JUDUL
i	
HALAMAN	PERSETUJUAN
ii	
LEMBAR	PERNYATAAN
iii	
HALAMAN	PENGESAHAN
iv	
MOTTO	DAN PERSEMBAHAN
v	
KATA	PENGANTAR
vi	
UCAPAN	TERIMA KASIH
viii	
ABSTRAK	
ix	
ABSTRACT	
x	
DAFTAR	ISI
xi	
DAFTAR	GAMBAR
xiv	
DAFTAR	TABEL
xv	
DAFTAR	LAMPIRAN
xvii	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7

1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Makanan (<i>food quality</i>)	9
2.1.2 Definisi Kualitas Makanan	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Makanan	10
2.2 <i>Servicescape</i>	11
2.2.1 Definisi <i>Servicescape</i>	11
2.2.2 Dimensi <i>Servicescape</i>	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	13
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen	14
2.4 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Hubungan <i>Servicescape</i> dengan Kepuasan Pelanggan	15
2.6 Penelitian Terdahulu	15
2.7 Kerangka Pemikiran	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Skala Pengukuran	19
3.4 Definisi Operasional Variabel	20
3.5 Jenis dan Sumber Data	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.7 Populasi dan Sampel	25
3.8 Teknik Analisis Data	26

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum Riverside Restaurant Palembang	30
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Restoran	30
4.1.2 Lokasi Restoran	30
4.1.3 Struktur Organisasi	31

4.2 Karakteristik Responden.....	33
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	35
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	36
4.3.1 Variabel <i>Food Quality</i>	36
4.3.2 Variabel <i>Servicescape</i>	42
4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	48
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
4.4.1 Uji Validitas	50
4.4.2 Uji Reliabilitas	52
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.6 Koefisien Determinasi (R_2).....	53
4.7 Uji Hipotesis	54
4.7.1 Uji t (parsial)	54
4.7.2 Uji F (simultan).....	56
4.8 Pembahasan	56
4.8.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.8.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	58
4.8.3 Pengaruh <i>Food Quality</i> dan <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61

BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Hala man
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Riverside Restaurant Palembang	31

DAFTAR TABEL

**Hal
ama
n**

Tabel 1.1 Data jumlah Restoran/Rumah Makan di Kota Palembang Tahun 2013-2017.....	2
Tabel 1.2 Data Restoran/Rumah Makan di Kota Palembang.....	4
Tabel 1.3 Data Persentase Hasil Wawancara di Riverside Restaurant Palembang	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	19
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	36
Tabel 4.6 Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Porsi	37
Tabel 4.7 Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Tekstur	38
Tabel 4.8 Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Aroma	39
Tabel 4.9 Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Tingkat Kematangan	40
Tabel 4.10 Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Rasa.....	41
Tabel 4.11 Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Dimensi <i>Ambient Condition</i>	43
Tabel 4.12 Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Dimensi <i>Spacial Layout and Functionally</i>	45
Tabel 4.13 Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Dimensi <i>Signs, Symbols and Artifacts</i>	46
Tabel 4.14 Frekuensi Tanggapan Responden mengenai Variabel	

Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.15 Uji Validitas Instrumen	50
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
Tabel 4.19 Uji t	54
Tabel 4.20 Uji f	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tanda Persetujuan Revisi
2. Lembar Revisi
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Kartu Kunjungan Mahasiswa
5. Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
6. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
7. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
8. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
9. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
10. Daftar Pertanyaan Wawancara
11. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
12. Daftar Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
13. Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
14. Hasil Uji Validitas Data
15. Hasil Uji Reliabilitas Data
16. Hasil Uji Hipotesis
17. r_{tabel} , t_{tabel} , f_{tabel}

