

## ABSTRAK

Pada masa sekarang ini persaingan bisnis restoran semakin ketat. Salah satu kunci keberhasilan suatu restoran adalah mampu memberikan kualitas pelayanan dan makanan dengan baik sehingga dapat memuaskan pelanggannya dan membuat pelanggan untuk mengunjungi restoran kembali. Kualitas pelayanan terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan makanan terhadap kepuasan konsumen dan retensi pelanggan. Berdasarkan tujuan penelitian maka jenis penelitian ini adalah *causal explanatory*. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 140 responden. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 25 %. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 11,6%. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap retensi konsumen sebesar 27,3%. Terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan konsumen terhadap retensi konsumen sebesar 3,2%. Dan kepuasan konsumen yang memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan retensi pelanggan.

Kata-kata kunci: Kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*), kualitas makanan, kepuasan konsumen, retensi pelanggan.

## **ABSTRACT**

*In the present time the proportion of food business is getting tighter. One of the keys to the success of a restaurant is being able to provide good quality service and food so that it can satisfy its customers and make customers visit the restaurant again. service quality consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The purpose of this study was to examine and analyze the effect of service and food quality on customer satisfaction and customer retention. Based on the research objectives, this type of research is causal explanatory. The survey was conducted using a questionnaire given to 140 respondents. Data analysis was carried out using path analysis techniques. The results showed that there was a significant influence between service quality on consumer satisfaction by 25%. There is a significant influence between food quality on consumer satisfaction by 11.6%. There is a significant influence between service quality on consumer retention by 27.3%. There is a significant influence between customer satisfaction and consumer retention of 3.2%. And customer satisfaction mediates the relationship between service quality and customer retention.*

*Keywords: Service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence), food quality, customer satisfaction, customer retention.*

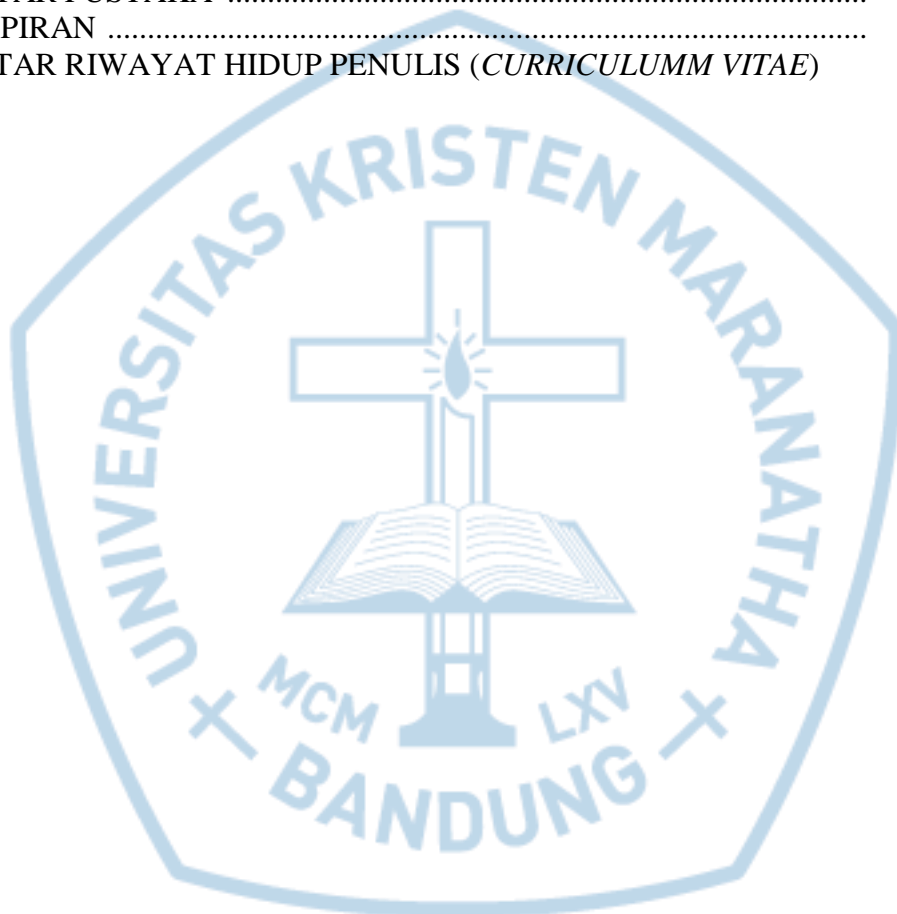


## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Kajian Pustaka .....	7
2.1.1 Definisi Manajemen Bauran Pemasaran .....	7
2.1.2 Definisi Produk .....	9
2.1.3 Definisi Jasa .....	9
2.1.4 Definisi Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.5 Definisi kualitas makanan .....	14
2.1.6 Definisi Kepuasan Konsumen .....	17
2.1.7 Definisi Retensi Pelanggan .....	19
2.1.8 Penelitian Terdahulu .....	20
2.1.9 Kerangka teori .....	22
2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	24
2.3.1 Model Penelitian .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.2.1 Populasi .....	27
3.2.2 Sampel .....	28
3.2.3 Skala <i>Likert</i> .....	29
3.3 Definisi Operasional Variabel ( DOV ) .....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5 Teknik Analisis Data .....	32
3.5.1 Analisis Jalur ( Path Analysis ) .....	32
3.6 Uji Instrumen.....	35
3.6.1 Uji Validatas.....	35

3.6.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.7 Pengujian Hipotesis.....	37
3.7.1 Uji T.....	37
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	37
3.7.3 Uji Analisis Jalur ( Path Analysis ).....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	39
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin ....	39
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	40
4.2 Uji Validitas dan Relibilitas .....	41
4.3 Analisis Deskriptif .....	46
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	46
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Makanan ( $X_2$ ) .....	52
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....	54
4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Retensi Pelanggan ( $Z$ ) .....	55
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Retensi Pelanggan .....	56
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
4.4.1.1 Perhitungan Analisis Jalur .....	56
4.4.1.2 Pengujian Hipotesis .....	59
4.4.1.2.1 Pengujian Hipotesis Simultan .....	59
4.4.1.2.2 Pengujian Hipotesis Parsial .....	60
4.4.1.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Model Pertama .....	62
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan Kepuasan Konsumen Terhadap Retensi Pelanggan ..	64
4.4.2.1 Perhitungan Analisis Jalur .....	64
4.4.2.2 Pengujian Hipotesis .....	67
4.4.2.2.1 Pengujian Hipotesis Simultan .....	67
4.4.2.2.2 Pengujian Hipotesis Parsial .....	69
4.4.2.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	72
4.5 Pembahasan .....	73
4.5.1 Hipotesis Pertama penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	73
4.5.2 Hipotesis Kedua penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen .....	73
4.5.3 Hipotesis Ketiga penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan .....	74

4.5.4 Hipotesis Keempat adalah terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap retensi pelanggan .....	74
4.5.5 Hipotesis Kelima adalah kepuasan konsumen memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan retensi pelanggan .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	75
5.3 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUMM VITAE</i>)</b>	



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1.9 Rerangka Teori.....	22
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2.3.1 Model Penelitian.....	26
Gambar 3.2 Diagram Jalur.....	33
Gambar 4.1 Diagram Jalur Model Pertama.....	58
Gambar 4.2 Diagram Jalur Model Kedua.....	67



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1.8	Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> .....	29
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	30
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas Instrumen dan Reliabilitas Variabel $X_1$ .....	42
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas Instrumen dan Reliabilitas Variabel $X_2$ .....	43
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas Instrumen dan Reliabilitas Variabel Y .....	44
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas Instrumen dan Reliabilitas Variabel Z .....	45
Tabel 4.7	Kriteria Rata-Rata Skor Tanggapan Responden .....	46
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik .....	47
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Empati .....	48
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan .....	49
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> .....	50
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> .....	51
Tabel 4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Makanan .....	53
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen .....	54
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Retensi Pelanggan .....	55
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi $X_1$ dan $X_2$ Terhadap Y .....	60
Tabel 4.18	Pengujian Hipotesis Simultan .....	61
Tabel 4.19	Pengujian Hipotesis Parsial $X_1$ Terhadap Y.....	62
Tabel 4.20	Pengujian Hipotesis Parsial $X_2$ Terhadap Y.....	63
Tabel 4.21	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Model Pertama .....	68
Tabel 4.22	Korelasi $X_1$ , $X_2$ , Y Dan Z .....	65
Tabel 4.23	Koefisien Determinasi $X_1$ , $X_2$ dan Y Terhadap Z.....	66
Tabel 4.24	Pengujian Hipotesis Simultan .....	68
Tabel 4.25	Pengujian Hipotesis Parsial $X_1$ Terhadap Z .....	69
Tabel 4.26	Pengujian Hipotesis Parsial $X_2$ Terhadap Z .....	70
Tabel 4.27	Pengujian Hipotesis Parsial Y Terhadap Z .....	71
Tabel 4.28	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Model Kedua .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian .....	81
Lampiran B	Hasil Output SPSS .....	85

