



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN JATI PUTRA “PAK YONO” DI KUDUS**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Diajukan Oleh :
RISMA YULIA SARI
NIM. 2019-11-551**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RUMAH MAKAN JATI PUTRA “PAK YONO” DI KUDUS**

Nama : Risma Yulia Sari

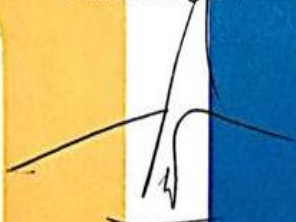
NIM : 201911551

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 24 April 2024

Pembimbing I



(Dr.Drs.Ag.Sunarno H,S.H.,S.Pd.,M.M)

NIDN. 891521002

Pembimbing II



(Indah Dwi Prasetyaningrum,S.E.,M.M)

NIDN.0022038001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati,S.E.,M.M)

NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN JATI PUTRA “PAK YONO” DI KUDUS**

Nama : RISMA YULIA SARI

NIM : 201911551

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

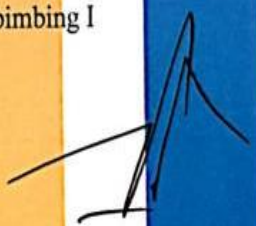
Kudus, 24 April 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I


(Dr. Drs. Ag. Sunarno H.S.H., S.Pd., M.M)
NIDN. 891521002

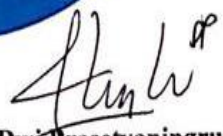
Mengetahui

Dekan




(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M)
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya dedikasikan kepada orang tua dan almh nenek tercinta, Bapak Rukani dan Ibu Sariatun serta nenek Arbainah, ketulusannya dari hati atas doa yang tak pernah putus dan semangat yang tak ternilai. Serta untuk orang terdekatku yang tersayang dan almameter kuning kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Ungkapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan bimbingan, arahan, meluangkan waktu, mencurahkan tenaga dan pikirannya mulai dari awal hingga akhir kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, meluangkan waktu, mencurahkan tenaga dan pikiran mulai dari awal sampai akhir kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Para Bapak Ibu dosen pengajar serta karyawan atau staf pegawai Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang

namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu dalam membekali berbagai ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

7. Kedua Orang tuaku tercinta, Bapak Rukani dan Ibu Sariatun atas pengorbanan baik moral atau materi, memotivasi dan doanya. Serta dukungan penuh yang sudah kalian berikan selama ini. Semoga Allah SWT membalas setiap keringat yang kalian korbankan atas semua kasih sayangmu yang tak terukur oleh apapun nilainya. Terima kasih bapak dan ibu tercinta.
8. Nenek saya tercinta Almarhumah Arbainah terimakasih sudah menjadi salah satu alasan Risma menyelesaikan tugas akhir ini dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah, Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini. Skripsi ini Risma dedikasikan untuk Ibu keduaku.
9. Kakak saya Muhammad Ridwan terimakasih atas semangat dan support dalam mengerjakan skripsi ini. Tetaplah menjadi versi paling hebat kakakku.
10. Okta Bagus Khasanul Muna, seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi, perhatian dan mendengarkan keluh kesah serta menjadi sandaran saat penulis berada dititik terendah. Terimakasih.
11. Saudara-saudaraku yang senantiasa meningkatkan dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh keluarga tercinta, yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan, semangat, dan selalu mendoakan keberhasilan dalam mengikuti perkuliahan sampai penyusunan laporan hasil penelitian ini selesai.

13. Kepada diri saya terimakasih untuk diri saya Risma Yulia Sari yang telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan dari luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, hari ini baru awal dari semuanya ayo pasti bisa semangat.

14. Segenap pihak yang secara tidak langsung membantu penyempurnaan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menulis dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dari itu, kami menginginkan kritik dan saran yang membangun bagi semua pihak. Semoga segala bantuan dan kebaikannya mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Kudus, 20 April 2024

Penulis

RISMA YULIA SARI
NIM. 2019-11-551

ABSTRACTION

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND PLACE AMBIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION AT JATI PUTRA “PAK YONO” RESTAURANT IN KUDUS

RISMA YULIA SARI
NIM. 2019-11-551

Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM

MURIA KUDUS UNIVERSITY
**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY
PROGRAM**

The food business is a popular business, apart from creating high profits, food is a basic need for everyone. Based on BPS data, the number of restaurants in the district continues to increase. One of the existing food businesses is the Jati Putra 'Pak Yono' Restaurant. This study aims to analyze the effect of service quality, product quality, and atmosphere of the place on customer satisfaction at the Jati Putra “Pak Yono” Restaurant. In the study, three independent variables were proposed, namely service quality, product quality, and atmosphere of the place as well as one dependent variable, namely customer satisfaction. Collecting data in this study using a questionnaire method. The population in the study were all restaurant customers who were not known with certainty and used a sample of 132 respondents. The sampling technique is non-probability type purposive sampling and regression analysis using SPSS version 25.

The results of the study show that service quality is proven to have an influence on customer satisfaction. Product quality is proven to have an influence on customer satisfaction. The atmosphere of the place is proven to have an influence on customer satisfaction. Consumers decide to come to the Restaurant based on their belief in service quality and product quality. From the other side, consumers see in terms of the atmosphere of the place that is in accordance with consumer expectations so as to increase consumer satisfaction. Suggestions that can be given to the Jati Putra "Pak Yono" Restaurant are to utilize the variables of service quality, product quality and atmosphere of the place to increase customer satisfaction.

Keywords: service quality, product quality, place atmosphere, customer satisfaction

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN SUASANA TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN JATI PUTRA “PAK YONO” DI KUDUS

RISMA YULIA SARI
NIM. 2019-11-551

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Bisnis makanan merupakan salah satu bisnis yang digemari, selain menciptakan keuntungan yang tinggi, makanan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang. Berdasarkan data BPS jumlah rumah makan di Kabupaten terus mengalami peningkatan. Salah satu bisnis makanan yang ada adalah Rumah Makan Jati Putra ‘Pak Yono’. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan suasana tempat terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Jati Putra ‘Pak Yono’. Dalam penelitian ini ditentukan tiga variabel independent, yaitu kualitas layanan, kualitas produk, dan suasana tempat serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Rumah Makan yang tidak diketahui secara pasti dan menggunakan sampel sebanyak 132 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *non probability jenis purposive sampling* dan di analisis regresi menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Suasana tempat terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen menentukan untuk datang ke Rumah Makan berdasarkan kepercayaan terhadap kualitas layanan serta kualitas produknya. Dari sisi yang lainnya konsumen melihat dari segi suasana tempat yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Saran yang dapat diberikan pada Rumah Makan Jati Putra “Pak Yono” adalah untuk memanfaatkan variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan suasana tempat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *kualitas layanan, kualitas produk, suasana tempat, kepuasan pelanggan*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACTION</i>	vii
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1. Latar Belakang Masalah.....	10
1.2. Ruang Lingkup	16
1.3. Rumusan Masalah.....	16
1.4. Tujuan Penelitian.....	17
1.5. Manfaat Penelitian	18
1.5.1. Manfaat Teoritis	18
1.5.2. Manfaat Praktis.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Manajemen Pemasaran	19
2.2. Kepuasan Konsumen	19
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3. Kualitas Layanan	21
2.3.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	21
2.3.2. Indikator Kualitas Layanan	22
2.4. Kualitas Produk	25
2.4.1. Pengertian Kualitas Produk.....	25
2.4.2. Indikator Kualitas Produk	25
2.5. Suasana Tempat.....	30
2.5.1. Pengertian Suasana Tempat	30
2.5.2. Indikator Suasana Tempat.....	31

2.6.	Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
2.7.	Pengaruh Antar Variabel.....	37
2.7.1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.7.2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.7.3.	Pengaruh Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
2.7.4.	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.8.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
2.9.	Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1.	Rancangan Penelitian.....	42
3.2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.2.1.	Variabel Penelitian	42
3.2.2.	Definisi Operasional Variabel	43
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	47
3.4.1.	Populasi.....	47
3.4.2.	Sampel.....	48
3.5.	Pengumpulan Data.....	48
3.6.	Uji Instrumen.....	49
3.6.1.	Uji Validitas	50
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	50
3.7.	Pengolahan Data.....	51
3.8.	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.9.	Analisis Data	55
3.9.1.	Analisis Kuantitatif.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN		60
4.1	Deskripsi Responden	60
4.1.1	Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Usia	62
4.1.2	Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2	Analisis Data.....	63
4.3	Hasil Penelitian	67

4.3.2 Uji Kualitas Data.....	67
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4 Pembahasan.....	81
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4.4.3 Pengaruh Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	95

