

**PENGARUH PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN *FINE DINING*  
AMUZ *GOURMET* SCBD JAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**MERCYNDA TSHANIA**

**203404416098**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**2024**

**PENGARUH PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN *FINE DINING*  
AMUZ *GOURMET* SCBD JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nasional

**MERCYNDA TSHANIA**

**203404416098**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas Akhir yang berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN FINE DINING AMUZ GOURMET SCBD JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 09 Juli 2024



Mercynda Tshania

NPM: 203404416098

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Fine Dining AMUZ Gourmet SCBD Jakarta**

**Nama Mahasiswa : Mercynda Tshania**

**Nomor Pokok : 203404416098**

**Program Studi : Pariwisata**



Jakarta, 09 Juli 2024

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Tugas Akhir** : Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Fine Dining AMUZ Gourmet SCBD Jakarta

**Nama Mahasiswa** : Mercynda Tshanla

**Nomor Pokok** : 203404416098

**Program Studi** : Pariwisata

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M

Ketua Penguji

Anggota/Penguji

Gagih Pradini, S.Par.,M.M

Ardi Mularsari S.Pd.,M.Pd

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M.

Jakarta, 21 Agustus 2024

Tanggal Lulus:

## ABSTRAK

### **Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran *Fine Dining* AMUZ *Gourmet* SCBD Jakarta**

Oleh:

Mercynda Tshania

203404416098

Tugas Akhir ini dibimbing oleh Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk (a) untuk mengetahui pengaruh pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan di AMUZ *Gourmet*, (b) untuk mengetahui pengaruh pelayanan, kualitas produk, dan harga simultan terhadap loyalitas pelanggan di AMUZ *Gourmet*, dan (c) untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di AMUZ *Gourmet*.

Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang merupakan pelanggan di AMUZ *Gourmet*, dan penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian adalah Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga menghasilkan data yang berpengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di AMUZ *Gourmet*.

**Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

### ***The Influence of Service, Product Quality and Price on Customer Loyalty at the AMUZ Gourmet SCBD Jakarta Fine Dining Restaurant***

By:

*Mercynda Tshania*

203404416098

*Thesis, Under the guidance of Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M*

*This study aims to (a) to determine the influence of service, product quality, and price on customer loyalty at AMUZ Gourmet, (b) to determine the influence of service, product quality, and price simultaneously on customer loyalty at AMUZ Gourmet, and (c) to find out which variables have a significant influence on purchasing decisions at AMUZ Gourmet.*

*The research sample consisted of 100 respondents who were customers at AMUZ Gourmet, and this research used a quantitative analysis method by collecting data using a questionnaire.*

*The results of the research are that Service, Product Quality and Price produce data that together and significantly have a positive effect on Customer Loyalty at AMUZ Gourmet.*

***Keywords: Service, Product Quality, Price, Customer Loyalt***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Mercynda Tshania
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 15 September 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Perumahan Diamond Gardenia Blok B 09  
GG. Manggis, Pasir Putih, Kec Sawangan,  
Kota Depok, Jawa Barat 16519
5. No. Handphone : 082298706014
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : [tshaniaa15@gmail.com](mailto:tshaniaa15@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2005 – 2011 : SDN Inpres Kwamki II
2. 2011 -2014 : SMP Negeri 76 Jakarta
3. 2014 – 2017 : SMK Negeri 27 Jakarta
4. 2021 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 09 Juli 2024

Mercynda Tshania

203404416098



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas anugerah dan petunjuk-Nya, penulis berhasil menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul "PENGARUH PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN *FINE DINING AMUZ GOURMET*, SCBD JAKARTA." Tugas akhir ini disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) di Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis sangat bersyukur atas dukungan moral dan materi yang diterima dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua yang telah membantu dalam pencapaian ini kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional
2. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Ibu Dr, Rahayu Lestari, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M. selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu bersedia menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan juga bimbingan, selalu memberikan motivasi dan semangat serta perhatian yang diberikan saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu serta menghibur, menyemangati dan memotivasi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

7. Kedua orang tua, Papa La Ode Munsir Wali, S.S dan Mama Ika Indriyani tercinta, yang selalu mendoakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun materil,
8. Untuk Adik-Adikku Alia Meichiko Diatasya, Wa Ode Gilda.A.Munsir Bauston, dan Wa Ode Chimika Queen.A.Munsir Bauston selaku saudara perempuan penulis yang membuat penulis menjadi contoh yang baik kepada adiknya dan selalu sayang
9. Untuk PT. Api Metra Boga ( Medco Group ) terutama AMUZ Group, rekan-rekan saya ARTOZ team Pak M. Umar Syarief , Romel Tanaka, Rizki Maulana, Ranga Alwin Prakoso, dan Mas Marno. Semua Staff yang tidak bisa saya sebut satu-satu terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis demi terselesaikannya penulisan tugas akhir ini
10. Kepada Krisna Raharja terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungannya dan kasih sayang yang telah diberikan sudah senantiasa menemani, membantu dan selalu support saya saat mengerjakan penulisan tugas akhir ini.
11. Mercynda Tshania selaku penulis yang telah bersabar dan penuh tekad terima kasih sudah bertahan hingga detik ini dan tetap semangat kerja sembari kuliah untuk menyelesaikan S1 pada penyusunan tugas akhir.
12. Seluruh rekan seperjuangan kelas karyawan program studi pariwisata angkatan 20 ( 2021 ) sampai saat ini atas semangat dan momen yang telah dilalui Bersama dan teman seperbimbingan yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum mencapai tingkat kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan waktu yang dimiliki. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran, masukan, bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Sebagai penutup, dengan rendah hati, peneliti meminta maaf jika terdapat kesalahan dalam penyajian Tugas Akhir ini.

Jakarta, 09 juli 2024

Peneliti

Mercynda Tshania

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Rumusan Masalah .....	7
C.    Tujuan Penelitian .....	7
D.    Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A.    Teori Yang Terkait Dengan Landasan Penelitian .....	9
1.    Industri Pariwisata .....	9
2.    Definisi Pelayanan .....	10
3.    Teori yang terkait dengan Kualitas Produk .....	13
4.    Teori yang terkait dengan Harga .....	18
5.    Teori yang terkait dengan Loyalitas Pelanggan .....	25
B.    Keterkaitan Antara Variabel Penelitian .....	27
1.    Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	28
2.    Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan ....	28
3.    Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	29
4.    Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	30

C.	<b>Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....</b>	31
D.	<b>Kerangka Analisis Penelitian.....</b>	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
A.	<b>Objek Penelitian .....</b>	<b>36</b>
B.	<b>Rencana dan Tahap Penelitian .....</b>	<b>37</b>
C.	<b>Data Penelitian .....</b>	<b>37</b>
1.	<b>Sumber Data dan Jenis Data .....</b>	<b>37</b>
2.	<b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>38</b>
D.	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>40</b>
E.	<b>Definisi Operasional .....</b>	<b>41</b>
F.	<b>Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>52</b>
A.	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>52</b>
1.	<b>Deskripsi Data Penelitian.....</b>	<b>52</b>
2.	<b>Sejarah Tempat Penelitian .....</b>	<b>52</b>
3.	<b>Karakteristik Responden .....</b>	<b>53</b>
4.	<b>Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....</b>	<b>58</b>
B.	<b>Pembahasan Hasil Analisis dan Uji .....</b>	<b>78</b>
1.	<b>Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>78</b>
2.	<b>Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan ...</b>	<b>78</b>
3.	<b>Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>78</b>
4.	<b>Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Secara         Bersama-sama Terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>79</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>79</b>
A.	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>79</b>
B.	<b>Saran .....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung di AMUZ <i>Gourmet</i> .....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	31
Tabel 3.1 Rencana dan Tahap Penelitian .....	37
Tabel 3.2 Skala Likert untuk Kuesioner .....	41
Tabel 3.3 Penjelasan Indikator .....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	57
Tabel 4. 4 Total Skor Mean Pelayanan (X1) .....	59
Tabel 4. 5 Total Skor Mean Kualitas Produk (X2).....	60
Tabel 4. 6 Total Skor Mean Harga (X3) .....	62
Tabel 4. 7 Total Skor Mean Loyalitas Pelanggan (Y).....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas .....	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokolerasi .....	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji T .....	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1 Kerangka Analisis Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 2 Logo AMUZ <i>Gourmet</i>.....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 3 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 4 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 5 Diagram Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....</b>	<b>58</b>

