

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA RASA DAN SUASANA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM
MERCON CEGER JAKARTA TIMUR**

TUGAS AKHIR

NUR SYAMSIAH JAMILAH

193402516465



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

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

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA RASA DAN SUASANA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM
MERCON CEGER JAKARTA TIMUR”**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Proposal tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Agustus 2024



Nur Syamsiah Jamilah

193402516465



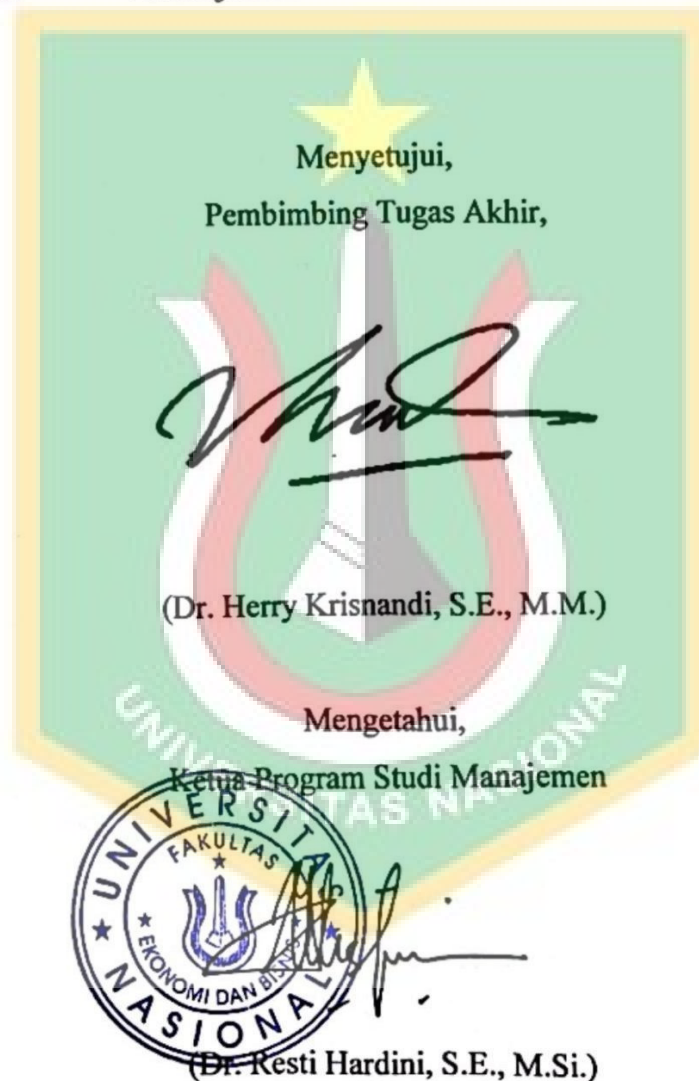
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Rasa Dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur

Nama Mahasiswa : Nur Syamsiah Jamilah

Nomor Pokok : 193402516465

Program Studi : Manajemen



Jakarta, 2 September 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA RASA
DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM
MERCON CEGER JAKARTA TIMUR

Nama Mahasiswa : Nur Syamsiah Jamilah
Nomor Pokok : 193402516465
Program Studi : Manajemen



Jakarta.....2024

Tanggal Lulus.....2024

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA RASA DAN SUASANA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM
MERCON CEGER JAKARTA TIMUR

Oleh:

Nur Syamsiah Jamilah

193402516465

Tugas Akhir di bawah bimbingan Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dalam variabel independen, penelitian ini berupa variabel Kualitas Layanan, variabel Citra Rasa, dan variabel Suasana terhadap variabel dependen penelitian ini berubah variabel Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur. Metode dalam penelitian ini berupa deskriptif – kuantitatif dengan populasi berupa responden atau lebih spesifik konsumen Rumah Makan Ayam Mercon Ceger. Sampel yang merupakan responden penelitian dengan teknik non-probability sampling. Dalam menggunakan non-probability sampling diharapkan sampel sesuai dengan syarat atau kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data yang digunakan berupa data primer dengan menyebarkan kuesioner. Hasil ditemukan setelah dianalisis menggunakan olah data.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Rasa, Suasana

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TASTE AND ENVIRONMENT ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE MERCON CEGER CHICKEN RESTAURANT, EAST JAKARTA

By:

Nur Syamsiah Jamilah

193402516465

Dissertation under the supervision of Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M.

This study aims to determine the influence in the independent variables of this study in the form of Service Quality variables, Taste variable and Anvironment variables on the dependent variables of this study changing Customer Satisfaction variables at Mercon Ceger Chicken Restaurant East Jakarta. The method in this study is descriptive – quantitative with the population in the form of respondents or more specifically customers of Mercon Ceger Chicken Restaurant. Samples that are research respondents with non-probability sampling techniques. In using non-probability sampling techniques. It is expected that samples are in accordance with the conditions of criteria needed in this study. The data used is primary data by distributing questionnaires. Result are found after analysis using data processing.

Keywords: Quality of Service, Taste Image, Anvironmen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis. Teriring sholawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam. Terima kasih atas segala petunjuk, hidayah, kelancaran dan kemudahan yang telah engkau berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Rasa Dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur". Adapun maksud dan tujuan penulis Proposal Tugas Akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sastra Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Nasional Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir ini penulis mendapatkan bantuan bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor 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. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Bapak Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, motivasi, serta memberikan arahan kepada penulis.

7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah mengajarkan dan memberikan ilmu pengetahuan bagi anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar serta mengajar.
8. Kepada seluruh Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut serta membantu dalam kelancaran penyusunan Proposal Tugas Akhir.
9. Teruntuk orang tua saya Bapak Muhamad Nasir dan Ibu Eli Nuroniah yang tiada hentinya selalu mendoakan, memberikan dukungan, motivasi, menguatkan serta selalu ada dalam situasi apapun selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Nasional.
10. Kepada sahabat – sahabat saya Junila Mustika Sari, Astri, Aurel, Fathur, Wulan, Nisa, Ririn, Nida, Sinta, Putri yang telah sabar menemani, membantu dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari dalam menyusun Proposal Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan baik dari isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Manajemen Pemasaraan.....	6
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2. Tujuan Manajemen Pemasaran.....	6
3. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	8
B. Kualitas Layanan.....	9
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2. Faktor yang Mmpengaruhi Kualitas Layanan.....	9
3. Dimensi Kualitas Layanan.....	10

4. Indikator Kualitas Layanan	10
5. Tujuan Kualitas Layanan.....	11
C. Citra Rasa	12
1. Pengertian Citra Rasa	12
2. Tujuan Citra Rasa	12
3. Faktor Citra Rasa.....	13
4. Indikator Citra Rasa	13
D. Suasana.....	14
1. Pengertian Suasana.....	14
2. Faktor yang Dipertimbangkan Dalam Suasana	14
3. Indikator Suasana	14
E. Kepuasan Pelanggan.....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Faktor Kepuasan Pelanggan	16
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
4. Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
5. Indikator Kepuasan Pelanggan	17
F. Keterkaitan Antar Variabel	17
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2. Pengaruh Citra Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan	17
3. Pengaruh Suasana terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
G. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	19
H. Kerangka Analisis	20
I. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN..... 24

A. Objek Penelitian	24
1. Variabel Dependen	24
2. Variabel Independen.....	24
B. Definisi Operasional	25
C. Data Penelitian	25
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	25

2. Populasi dan Sampel	25
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	26
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	27
1. Metode Analisis	28
2. Uji Instrumen Penelitian.....	29
3. Uji Asumsi Klasik	30
4. Uji Klelayakan Model	32
5. Uji Hipotesis (Uji t).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Deskripsi Data Penelitian	35
2. Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
3. Deskripsi Responden.....	36
4. Analisis Deskripsi.....	39
5. Hasil Lengkap Penelitian.....	43
B. Pembahasan	53
1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
2. Pengaruh Citra Rasa (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .	54
3. Pengaruh Suasana (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Beberapa Restoran di Ceger Jakarta Timur	2
Tabel 1.2 Alasan Utama Konsumen Berkunjung ke Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Tahun 2024	3
Tabel 2.3 Hasil Penelitian Yang Sesuai Rujukan Penelitian.....	19
Tabel 3.4 Definisi Operasional	25
Tabel 3.5 Skala Instrument	28
Tabel 4.6 Produk Best Seller Rumah Makan Ayam Mercon Ceger Jakarta Timur.....	36
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	41
Tabel 4.11 Total Mean dan Average Total Mean Kualitas Layanan (X1)....	41
Tabel 4.12 Total Mean dan Average Total Mean Citra Rasa (X2).....	42
Tabel 4.13 Total Mean dan Average Total Mean Suasana (X3)	43
Tabel 4.14 Total Mean dan Average Total Mean Kepuasan Pelanggan (Y)	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.17 Output Uji Normalitas	47

Tabel 4.18 Output Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.19 Output Uji Glejser (Heteroskedastisitas)	49
Tabel 4.20 Output Uji Autokorelasi	49
Tabel 4.21 Output Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.22 Output Uji Kelayakan Model (Uji F).....	51
Tabel 4.23 Output Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.24 Output Uji t.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	22
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	62
Lampiran 2.....	64
Lampiran 3.....	78
Lampiran 4.....	88

