

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN OHARA  
DI KOTA GORONTALO**

**SKRIPSI**



**DISUSUN**

**OLEH :**

**MARIA ANASTASIA RASUBALA RONTOS**

**(11160084)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**2020**

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN OHARA DI KOTA GORONTALO

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk memenuhi Sebagian Syarat – syarat

Guna memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

**MARIA ANASTASIA RASUBALA RONTOS**

**NIM : 11160084**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Anastasia Rasubala R  
NIM : 11160084  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN OHARA DI KOTA GORONTALO”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 12 April 2020

Yang menyatakan



(Maria Anastasia Rasubala R)

NIM : 11160084

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN  
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH  
MAKAN OHARA DI KOTA GORONTALO”

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

MARIA ANASTASIA RASUBALA RONTOS

11160084

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen pada tanggal

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Agustini Dyah Respati, MBA  
(Ketua Tim Penguji)

: 

2. Dr. Heru Kristanto, MT  
(Dosen Penguji)

: 

3. Drs. Sisnuhadi MBA, Ph.D  
(Dosen Pembimbing Dosen Penguji)

: 

Yogyakarta, 29 Mei 2020

Disahkan oleh

Dekan



(Drs. Perminas Pangeran, M.Si)

Ketua Program Studi



(Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D)

## HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN OHARA DI KOTA GORONTALO”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Institusi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 12 Maret 2020



Maria Anastasia Rasubala Rontos

11160084

## HALAMAN MOTTO

*“Kuatkanlah hatimu,*

*Jangan lemah semangatmu,*

*Karena ada upah bagi usahamu.” – 2 Tawarikh 15-7*

*“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia*

*yang memberiku kekuatan kepadaku” – filipi 4 : 13*

*“Whatever you do, work at it with all your heart, as working for the Lord, not for human masters” - Colossians 3:23*

*“Flee the evil desires of youth and pursue righteousness, faith, love and peace, along with those who call on the Lord out of a pure heart.” - 2 Timothy 2:22*

*“Sebab kamu sendiri tahu, bagaimana kamu harus mengikuti teladan kami, karena kami tidak lalai bekerja di antara kamu, dan tidak makan roti orang dengan percuma, tetapi kami berusaha dan berjerih payah siang malam, supaya jangan menjadi beban bagi siapa pun di antara kamu” - 2 Tesalonika 3:7-8*

*“Hai anakku, janganlah engkau menolak didikan Tuhan, dan janganlah engkau bosan akan peringatan-Nya. Karena Tuhan memberi ajaran kepada yang dikasihi-Nya, seperti seorang ayah kepada anak yang disayangi.” – Amsal 3:11-1*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Henry Feriadi, M.Sc., Ph.D. Sebagai Rektor Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Bapak Dr. Perminas Pangeran M,Si. Sebagai Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Drs. Sisnuhadi, MBA.,Ph.D. Sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik & Kaprodi Manajemen dan Dosen Pembimbing, yang sudah memberikan masukan dan juga kritik yang membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang sudah membantu penulis selama masa perkuliahan dan proses penulisan skripsi.
5. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
6. Seluruh staf Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini.
7. Kedua Orang Tua, I'me, Ko'Rio, Ci'Synthia dan Arwen yang sudah memberikan dukungan dan doa selama proses perkuliahan sampai penulis dapat menyelesaikan penulisan naskah skripsi ini. Terima kasih sudah

menjadi alasan untuk penulis bisa menyelesaikan skripsi dan menyelesaikan perkuliahan.

8. Kepada Biblos Squad, Tika, Faby, Mega, Jessica, Sinta, Nola, dan Gianna yang sudah menjadi teman sejak maba, dan menjadi teman kost yang memberikan banyak cerita selama perkuliahan untuk penulis, terima kasih untuk kalian dan semua dukungan yang sudah kalian berikan kepada penulis.
9. Kepada seluruh teman-teman Prodi Manajemen angkatan 2016 yang sudah berbagi dan saling mendukung selama perkuliahan, terima kasih sudah mau menjadi teman untuk penulis semasa kuliah.
10. Kepada Sharon dan Brigita yang sudah mau menjadi tempat curhat dan tempat berkelu-kesah ditengah malam, mau berbagi cerita dikala penat mengerjakan skripsi, terima kasih sudah mau ada untuk penulis.
11. Kepada Sinta dan Nola yang sudah mau memberikan dukungan dan semangat selama proses penulisan skripsi dan selalu membantu penulis dalam keadaan apapun, terima kasih sudah mau ada untuk penulis.
12. Terima kasih untuk SEVENTEEN dan NCT yang sudah menjadi semangat untuk penulis dan menemani penulis dalam proses penulisan skripsi, terima kasih untuk karya-karya kalian yang sudah memberikan semangat kepada penulis.
13. Terima kasih kepada teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namun selalu memberikan dukungan dan doa yang begitu banyak kepada penulis, terima kasih untuk semua masukan dan semangat yang diberikan.

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena hanya dengan hikmat dan berkat dari pada-Nya penulis mampu menyelesaikan naskah skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo”**. Adapun skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S1 Manajemen Pemasaran, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk penyusunan yang lebih baik. Terima kasih untuk semua kritik dan masukan dari semua pihak yang diberikan kepada penulis selama masa penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat kedepannya.

Yogyakarta, 12 Maret 2020



Penulis

Maria Anastasia Rasubala Rontos

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v-vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5

	1.4 Manfaat Penelitian .....	6
	1.5 Batasan Penelitian .....	7
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
	2.1. Definisi Kualitas.....	9
	2.2 Kualitas Pelayanan .....	9
	2.2.1 Karakteristik Pelayanan .....	11
	2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
	2.3 Jenis-jenis Restoran.....	17
	2.3.1 Definisi Pramusaji.....	18
	2.3.2 Kriteria Pramusaji .....	18
	2.3.3. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji.....	18
	2.4. Kualitas Produk .....	21
	2.5 Fasilitas .....	28
	2.5.1 Indikator-Indikator Fasilitas.....	28
	2.6 Kepuasan Konsumen.....	30
	2.6.1 Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen .....	32
	2.6.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	33
	2.7 Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen .....	35

	2.8 Penelitian Terdahulu .....	37
	2.9 Kerangka Pikiran.....	48
	2.10 Hipotesis.....	49
<b>BAB III.</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
	3.1. Jenis Penelitian.....	50
	3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	50
	3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	51
	3.4 Populasi dan Sampel .....	51
	3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	53
	3.6. Pengukuran Variabel.....	58
	3.7 Pengambilan Data .....	58
	3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	59
	3.9. Metode Analisis Data.....	60
	3.9.1. Uji Validitas .....	60
	3.9.2 Uji Reliabilitas .....	61
	3.9.3 Analisis Deskriptif .....	62
	3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
	3.9.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63

3.10 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	64
3.11 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T).....	65
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	68
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	69
4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	70
4.2 Analisis Deskriptif .....	72
4.2.1. Responden Menurut Jenis Kelamin .....	73
4.2.2. Responden Menurut Umur.....	73
4.2.3. Responden Menurut Pekerjaan .....	75
4.2.4. Frekuensi Kunjungan Responden .....	76
4.3. Hasil Koefisien Determinasi .....	77
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
4.4.1. Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan) .....	80
4.4.2. Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial) .....	81
4.4. Pembahasan .....	84
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>91</b>
5.1. Kesimpulan .....	91

5.2. Saran.....	93
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	93
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	94
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.5 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	55
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	71
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Umur.....	74
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Pekerjaan .....	75
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	76
Tabel 4.7 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	77
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	82
Tabel 4.11 Hasil Penelitian .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.10 Kerangka Pikiran

48

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Uji Validitas

Lampiran 3 Uji Realibilitas

Lampiran 4 SPSS Regresi

Lampiran 5 Data Excel Kuesioner

©UKDW

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN OHARA DI KOTA GORONTALO**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Rumah Makan Ohara. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Rumah Makan Ohara yang datang. Variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas makanan dan fasilitas, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dengan sampel sebanyak 100 pelanggan yang datang. Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik Accidental Sampling. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan uji hipotesis yaitu uji-F dan uji-t.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Uji koefisien determinasi ( $r^2$ ) dengan hasil .820 (82%) sedangkan .180 (18%) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga, promosi dan kemudahan. Hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan***

# **ANALYSIS THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION OF OHARA RESTAURANT IN GORONTALO CITY**

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of service quality, food quality and facilities on customer satisfaction Ohara restaurant in Gorontalo city.

This type of research is empirical research. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires to Ohara Restaurant customers. The population in this study is Ohara restaurant visitors who come. Independent variable in this research is service quality, food quality and facilities, the dependent variable in this study is customer satisfaction with a sample of 100 respondents who came. Sampling is done by accidental sampling technique. The data collected was analyzed using multiple linear regression with the hypothesis test that is the f-test and t-test.

The result in this study indicate that the coefficient of determination ( $r^2$ ) with the result .820 (82%) while .180 (18%) is influenced by other variables not examined in this study such as price, promotion and convenience. The result of the t-test showed that food quality and facility quality variables significantly influence customer satisfaction. while the quality of service has no significant effect on customer satisfaction.

***Key Word : Service Quality, Food Quality, Facilities, Customer Satisfaction***

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Defenisi kualitas menurut KBBI adalah sebagai tingkah baik buruknya sesuatu. Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam mengartikannya. Kualitas memiliki arti yang berbeda-beda tergantung penempatan kosakata yang digunakan atau tergantung istilah apa yang digunakan. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Sebagaimana dikemukakan oleh *Gotes dan Davis* bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh *Parasuraman, Berry dan Zenthaml* (dalam Ika, 2010) Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada

dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2005). Meskipun kata kualitas memiliki banyak defenisi yang diterima secara universal. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas mengandung banyak defenisi dan makna, tetapi dari beberapa defenisi yang dapat kita jumpai ada beberapa yang memiliki persamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada beberapa elemen sebagai berikut :

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dalam dunia usaha atau bisnis, kepuasan pelanggan artinya sikap dimana proses akhir yang diterima sesudah mendapatkan sesuatu sesuai dengan apa yang diharapkan. Tujuan dari sebuah bisnis yaitu membuat pelanggannya merasa puas, penting bagi suatu usaha untuk mempertahankan kepuasan pelanggan karena hal tersebut memberikan dampak terhadap penjualan dan bertujuan untuk menaikkan volume penjualan. Kualitas layanan merupakan segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai harapan mereka (Purbarani, 2013). Ketatnya persaingan pada saat ini membuat perusahaan harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat menarik perhatian dan mempertahankan pelanggannya (Vranakis et al., 2012).

Dilihat dari perspektif manajerial, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Menurut Irawan (2008:37), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Dalam bisnis restoran, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas makanan yang disajikan oleh karena itu konsumen akan merasa puas dan kembali lagi apabila sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam bisnis restoran, kualitas makanan adalah salah satu faktor yang penting bagi kelancaran bisnis. Qin et al (2009), menyatakan bahwa kualitas produk pada food and beverage memiliki 4 dimensi, yaitu freshness (kesegaran makanan), presentation (penyajian makanan), well cooked (makanan yang dimasak dengan baik/tepat), dan variety of food (keanekaragaman makanan). Apabila kualitas makanan yang disajikan bagus dan menguntungkan kedua belah pihak maka pihak restoran akan mendapatkan citra yang baik dan keuntungan dalam bisnisnya.

Tidak hanya kualitas pelayanan dan kualitas makanan, hal yang juga mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah lokasi dan fasilitas yang diberikan oleh restoran tersebut juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pemilihan tempat yang nyaman dan fasilitas yang memadai membuat konsumen merasa puas, selain itu kebersihan juga menjadi hal penting dari bisnis restoran karena konsumen akan merasa nyaman. **Maka dari itu melalui penulisan penelitian ini, yang akan dianalisis adalah *Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Fasilitas Yang diberikan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan OHARA di Kota Gorontalo.***

Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang penting bagi image suatu usaha bisnis, seperti halnya di rumah makan ohara. Dalam penerapan pelayanan di rumah makan ohara, mereka memberikan pelayanan yang baik dan juga cepat dalam melayani pelanggan. sejauh yang diketahui bahwa pelayanan di rumah makan ohara sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, seperti penyajian makanan yang tepat waktu juga membuat pelanggan merasa puas. Rumah Makan Ohara sendiri menyediakan tempat parkir yang cukup untuk pelanggannya, sehingga pelanggan yang datang tidak bingung untuk mencari tempat parkir. selain itu, rumah makan ohara juga memiliki karyawan dengan jumlah yang cukup banyak sehingga memungkinkan proses pelayanan lebih cepat dan juga bisa membantu pelanggan apabila membutuhkan sesuatu.

Selain pelayanannya, salah satu yang paling menonjol dari rumah makan ohara adalah kualitas makanan yang disajikan. rumah makan ohara adalah rumah makan olahan laut yang juga menjual menu masakan lainnya, untuk kualitas makanan yang disajikan oleh rumah makan ohara, sesuai dengan selera yang diinginkan oleh pelanggan sehingga kualitas makanan dari rumah makan ini mendapat respon yang baik dari pelanggan yang sudah mencoba rumah makan tersebut dan memutuskan untuk kembali lagi kesana dan menikmati hidangan yang disajikan. hal tersebut tentu baik untuk rumah makan ohara karena mereka mendapat feedback positif dari pelanggan dan sebaliknya pelanggan mendapatkan makanan yang sesuai dengan selera dan ekspektasi mereka.

Kualitas bahan makanan yang disajikan juga dikontrol dan selalu diperhatikan kebersihannya sehingga kualitas makanan yang disajikan adalah makanan yang diproduksi atau dibuat dengan memperhatikan kualitas bahan yang digunakan. sementara untuk fasilitas yang diberikan oleh rumah makan ohara, selain tersedianya tempat parkir yang cukup untuk pelanggan yang datang, rumah makan ini juga memiliki lokasi yang cukup bagus dengan latar pemandangan muara dan pelabuhan yang memberikan nilai tambah bagi rumah makan tersebut, dan merupakan hal baru bagi pelanggan yang datang ke restoran tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah *kualitas pelayanan* berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* di Rumah Makan OHARA?
2. Apakah *kualitas makanan* berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* di Rumah Makan OHARA?
3. Apakah *fasilitas* yang ditawarkan berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* di Rumah Makan OHARA?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Penulis ingin mengetahui apakah *kualitas pelayanan* berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* di Rumah Makan OHARA di Kota Gorontalo.
2. Ingin mengetahui apakah *Kualitas Makanan* berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* di Rumah Makan OHARA di Kota Gorontalo.

3. Ingin mengetahui apakah *Fasilitas* yang ditawarkan berpengaruh terhadap *kepuasan pelanggan* di Rumah Makan OHARA di Kota Gorontalo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat penulisan bagi peneliti :

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan berpikir yang luas bagi peneliti, khususnya dalam menulis karya ilmiah serta pembelajaran dalam menjalankan sebuah penelitian.

Serta dapat mempelajari gambaran kualitas dalam suatu usaha bisnis dengan latar belakang usaha kuliner dan pengaruhnya bagi kepuasan pelanggan melalui perspektif kualitas pelayanan, kualitas makanan dan fasilitas sehingga dapat diterapkan kelak saat membangun usaha bisnis sendiri.

- 2) Manfaat penulisan bagi perusahaan :

Menjadi saran dan masukan bagi Rumah Makan Ohara dalam menerapkan kualitas pelayanan, kualitas makanan serta memperhatikan fasilitas yang ditawarkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di Rumah Makan OHARA di Kota Gorontalo.

- 3) Manfaat penulisan bagi masyarakat :

Menjadi salah satu karya ilmiah yang kiranya dapat menjadi referensi serta acuan dalam penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum Fakultas Bisnis yang berlaku saat ini di Universitas Kristen Duta Wacana.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu umum dan spesifik, maka penelitian dibatasi sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian : Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo.
2. Responden penelitian : Pengunjung yang datang ke Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo.
3. Jumlah responden : 100 responden
4. Waktu : Desember 2019 – Januari 2020
5. Variabel yang diteliti :
  - a) Variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan (Y) di Rumah Makan OHARA di Kota Gorontalo.
  - b) Variabel bebas, kualitas pelayanan (X1), kualitas makanan (X2), dan fasilitas (X3).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi variabel kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan yang akan dilakukan oleh pelanggan yang datang mengunjungi RM.Ohara Kota Gorontalo. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 100 responden dimana

©UKDW

yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang ke RM.Ohara di Kota Gorontalo.

Sebelum menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reabilitas dengan data yang sudah ada. Ketika semua item pernyataan dalam kuesioner sudah dinyatakan valid, maka penelitian tersebut dapat dilanjutkan ke tahap penelitian yang selanjutnya.

### **5.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Profil Responden**

1. Disimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis deskriptif profil responden pengunjung mayoritas RM.Ohara di Kota Gorontalo adalah laki-laki dengan jumlah 74% dan perempuan dengan jumlah 26%
2. Menurut hasil analisis deskriptif profil responden berdasarkan jenjang umur yang datang mayoritas pengunjung RM.Ohara di Kota Gorontalo berumur 25-34 tahun dengan jumlah 39%.
3. Mayoritas pekerjaan pelanggan yang datang ke RM.Ohara di Kota Gorontalo adalah pegawai swasta dengan jumlah sebesar 46%.
4. Mayoritas pelanggan RM.Ohara di Kota Gorontalo melakukan kunjungan 1-5 kali dengan jumlah sebesar 64%.

### **5.1.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R_2$ )**

Berdasarkan hasil uji analisis koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan fasilitas memiliki pengaruh sebesar 82% terhadap variabel kepuasan pelanggan di RM.Ohara di Kota Gorontalo.

Sedangkan sisanya yang berjumlah 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **5.1.3 Hasil Analisis Uji F**

Hasil analisis Uji F yang sudah dibahas pada bab IV memiliki hasil dengan kesimpulan variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan fasilitas secara simultan atau secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RM.Ohara di Kota Gorontalo karena nilai probabilitasnya adalah 0,000.

### **5.1.4 Hasil Analisis Uji T**

Berdasarkan hasil analisis uji t dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di RM.Ohara di Kota Gorontalo.

Sedangkan kedua variabel lainnya yaitu kualitas makanan dan fasilitas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RM.Ohara di Kota Gorontalo.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran berdasarkan hasil penelitian bagi perusahaan**

1. Dengan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo, sekiranya harus diperhatikan dengan lebih baik lagi untuk meningkatkan dan mengembangkan lebih baik lagi kualitas pelayanan

yang sudah ada sehingga menjadi lebih maksimal dalam memberikan pelayanan.

Karena pelayanan sejatinya salah satu dimensi kepuasan pelanggan. Dengan begitu, diharapkan setiap pelanggan yang datang bisa mendapatkan kepuasan yang lebih maksimal dalam proses pelayanan saat berkunjung ke Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo.

2. Dengan kualitas makanan dan fasilitas yang ada di Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo yang sudah sangat baik dimata masyarakat, terutama bagi pelanggan yang datang berkunjung ke Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo.

Dengan begitu, diharapkan dapat mempertahankan kualitas makanan dan juga kenyamanan pelanggan saat berada di Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo . Namun proses pengolahan usaha yang baik akan lebih maksimal jika kualitas pelayanan yang ada juga ditingkatkan dan dikembangkan, walaupun hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak boleh luput untuk dikembangkan.

3. Meningkatkan komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan, karena dengan adanya komunikasi yang baik oleh karyawan akan sangat membantu terjaganya kenyamanan pelanggan saat berada di Rumah Makan Ohara Kota Gorontalo dan juga peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, adanya komunikasi yang dibangun oleh karyawan, dapat

memberikan feedback yang baik untuk Rumah Makan Ohara di Kota Gorontalo.

### **5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada peneliti selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik kedepannya, yaitu :

1. Pada penelitian mendatang, peneliti diharapkan dapat mencari dan melakukan analisis terhadap variabel baru dan masih jarang ditemukan yang sekiranya dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena berdasarkan hasil penelitian diatas dinyatakan bahwa masih ada 18% pengaruh variabel yang tidak diteliti.
2. Menyusun kuesioner dengan kata-kata yang singkat, padat, dan jelas serta mudah dimengerti karena tidak semua responden yang mengisi dapat memahami maksud dari pertanyaan yang kata – katanya membingungkan. Hal ini juga dapat mempengaruhi hasil dari pengisian kuesioner penelitian.

### **5.3 Keterbatasan penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini ada pun keterbatasan yang dialami peneliti seperti :

- Tidak bisa menemui pelanggan yang datang saat penyebaran kuesioner

Dalam melakukan penyebaran kuesioner untuk penelitian ini peneliti tidak bisa bertemu dengan responden yaitu pelanggan rumah makan ohara dan kuesioner disebarkan melalui staff rumah makan ohara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Universitas, Ciputra Entrepreneurship Online (UCEO).(2016). Jurnal Kualitas Pelayanan Dimensi dan Cara Mengukurnya.
- Riyan, Afri Yansah, Budi Hartono dan MB. Hariyono.(2013). Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang.
- Sugiyono, (2013). Statistika untuk Penelitian. Bandung: CV. ALFABETA
- Winy, Salim. (2013). Jurnal Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Rempah Indonesian Restaurant.
- Debbie, Yuniar Bing Slamet. (2013). Jurnal Ilmiah Studi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Sushi Tei di Galaxy Mall, Surabaya.
- Ni Made Arie Sulistyawati, Ni Ketut Seminar.(2015). Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indud Ubud Gianyar.
- Try, Ardian. (2016). Skripsi Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Cups Coffe & Kitchen Bandung.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, (2007). Manajemen Pemasaran, cetakan pertama, edisi bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks.

- Tamamiyah, Wasiatu. (2017). Skripsi Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumer di Bober Café Bandung.
- Herawati, Mutiah. (2018). Skripsi Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Richeese Factory Cabang Riau Bandung
- Gunawan, Jessica Alaysia. (2017). Skripsi Pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Monsoon Bandung.
- Dika Lambang Krisdianti, Sunarti Sunarti.(2019). Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square.
- Suparto Suparto, Elok Wanodya. (2016). Jurnal Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Restoran Bukit Darmo Golf Surabaya.
- Ghozali, Imam. (2013). Buku Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.
- Kurniasari, Anindita. (2015). Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Ralana Solo.
- Willy, Wijaya. (2017). Jurnal Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya.

Ardhianto, Dwi Prasetyo, Sunarti.(2020). Jurnal Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Tera Coffee & Resto Bekasi.

Khotler, Philip. (2005). Manajemen Pemasaran Jilid 1.

Noor Wahyuni.(2005). Jurnal Uji Validitas dan Realibilitas.

Lina Sari Situmeang. (2017). Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan.

John Knight, Lendal H. Kotschevar. (1979). Buku Quantity Food Production, Planning and Management.

Nugraha Setiawan.(2005). Jurnal Teknik Sampling Diklat Metode Penelitian.

West, Wood and Harger. (1979). Food Service in Intuitions . New York : John Willey and Sons, Inc.

West B.B, Wood L, Harger VP. (2006). Food Service in Intuitions. New York : John Willey and Sons, Inc

©UKDW