

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA
PANDEMI DI RESTORAN BUKIT BEBEK EMAS PANGKAL PINANG**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

DANIEL KRISNADHIKA

11180519

PROGAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

TAHUN 202

HALAMAN PENGAJUAN

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

Daniel Krisnadhika

11180519

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2022

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 : Daniel Krisnadhika
NIM : 11180519
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:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI DI RESTORAN BUKIT BEBEK EMAS PANGKAL PINANG”

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 : 05 Juli 2022

Yang menyatakan



(Daniel Krisnadhika)
NIM.11180519

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI DI RESTORAN BUKIT BEBEK EMAS PANGKAL PINANG

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

DANIEL KRISNADHIKA

11180519

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada tanggal 30 Juni 2022

Nama Dosen Tanda Tangan

1. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., MM : 
(Ketua Tim/Dosen Penguji)
2. Jonathan Herdioko, SE., MM : 
(Dosen Penguji)
3. Dra. Purwani Retno Andalas, MM : 
(Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)

Yogyakarta, 06 Juli 2022

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, S.E., M.Si

Ketua Program Studi Manajemen



Drs. Sisuhadi, MBA, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI DI RESTORAN BUKIT BEBEK EMAS PANGKAL PINANG “.

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

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

Yogyakarta, 19 Mei 2020



Daniel Krisnadhika

11180519

HALAMAN MOTTO

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur” **(Filipi 4:6)**

“Hidup Seperti Larry” **(Larry from *Spongebob Squarepants*)**

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk menjadi luar biasa”

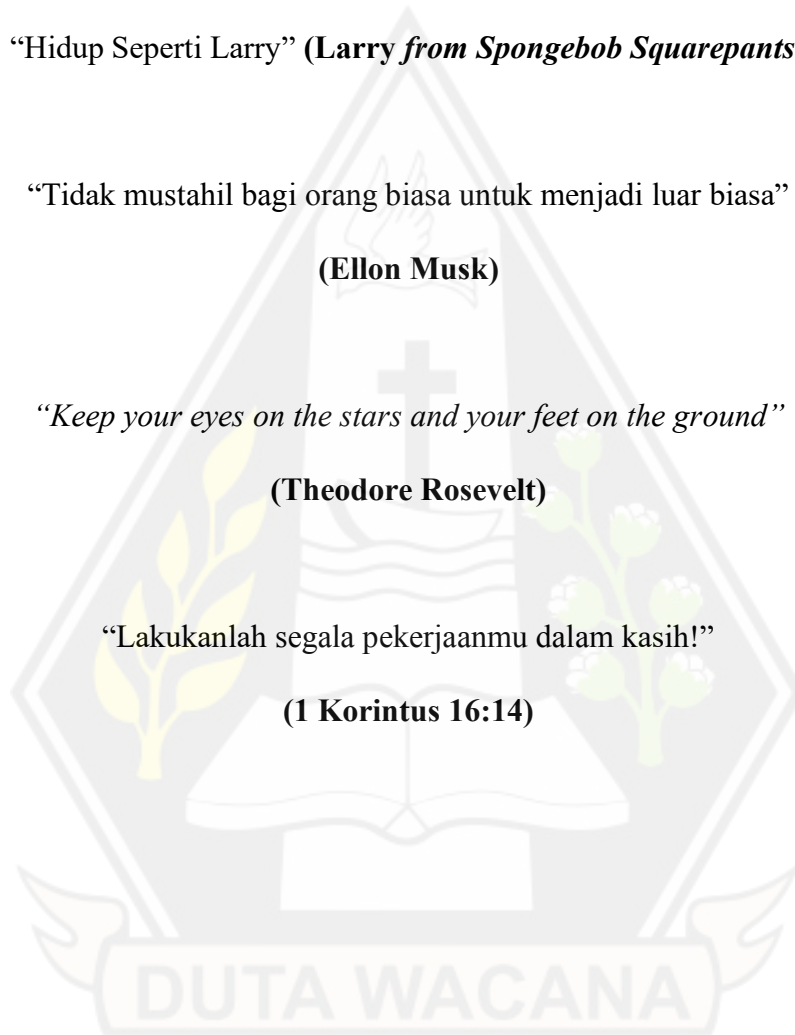
(Ellon Musk)

“Keep your eyes on the stars and your feet on the ground”

(Theodore Rosevelt)

“Lakukanlah segala pekerjaanmu dalam kasih!”

(1 Korintus 16:14)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa syukur untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan berkat, kesehatan dan kasih-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan segala dukungan di setiap waktu, serta saudara ku dan segenap keluarga besar yang sudah meberikan dukungan.
3. Dra. Purwani Retno Andalas, MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk meberikan arahan selama pembuatan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis yang sudah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
5. Teman seperjuangan skripsi Ido, Marcel, Shella Septia, Lisbet yang sudah membantu dan mendukung pengerjaan skripsi.
6. Teman yang ikut meluangkan waktu selama pengerjaan skripsi Lia, Hap, Solly, Shella Septia, Ido, Marcel, Della, Rachmad dan Eza.
7. Kepada seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuisisioner.
8. Teman *discord* Ido, Marcel dan Amin yang menghibur selalu.
9. Diri sendiri yang sudah berjuang melawan rasa malas dan segala godaan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana S1 Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Purwani Retno Andalas, MM., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
3. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 19 Mei 2020



Daniel Krisnadhika

DAFTAR ISI

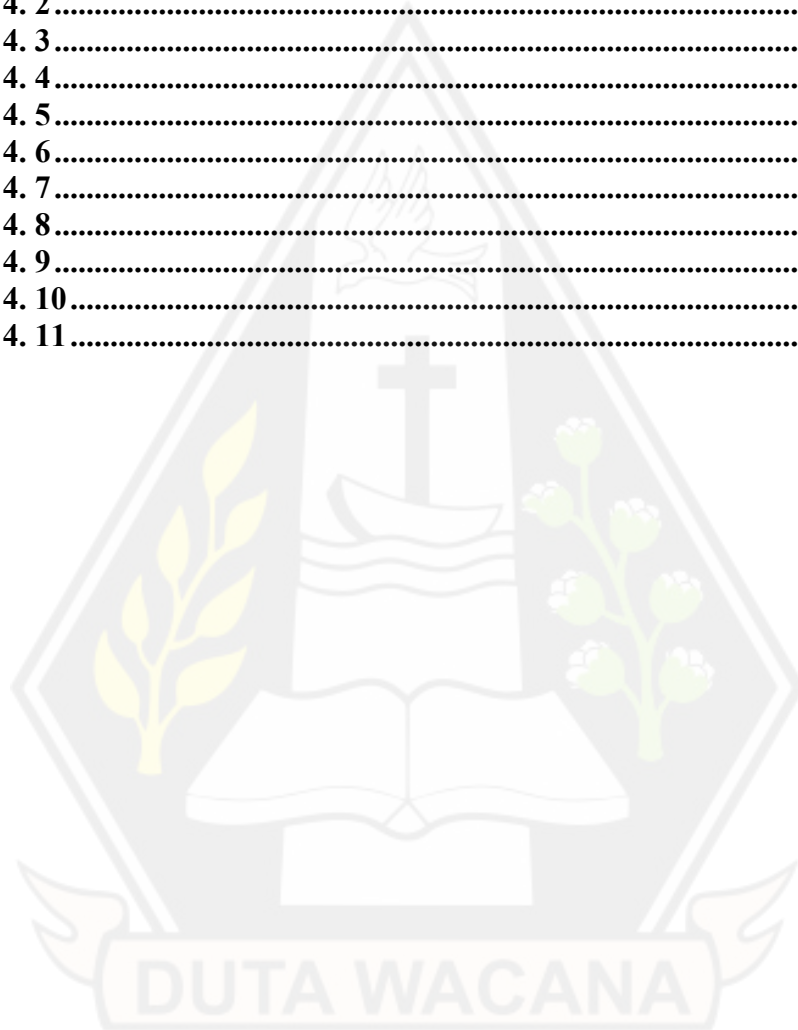
HALAMAN PENGAJUAN	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	III
HALAMAN MOTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
ABSTRAK	XIII
ABSTRACT	XIV
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kontribusi Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.3 Kualitas Pelayanan dengan Penerapan Protokol Kesehatan	8
2.1.1.3.2 Penerapan Kualitas Pelayanan dengan Protokol Kesehatan	8

2.1.2	Kualitas Produk.....	9
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Produk.....	9
2.1.2.2	Dimensi Kualitas Produk	10
2.1.2.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	11
2.1.3	Suasana.....	12
2.1.3.1	Pengertian Suasana	12
2.1.3.2	Penciptaan Suasana dan Indikator	13
2.1.4	Kepuasan Konsumen	14
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	14
2.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.4.2	Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	19
2.4.3	Hubungan Suasana dengan Kepuasan Konsumen	20
BAB III.....		21
3.1	Jenis dan Metode Pengumpulan Data	21
3.1.1	Jenis Data.....	21
3.1.2	Metode Pengumpulan Data	21
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.2.1	Populasi	21
3.2.2	Sampel Penelitian	22
3.3	Variabel Penelitian.....	22
3.3.1	Variabel Bebas (Independent Variable)	22
3.3.2	Variabel Terikat (Dependent Variable).....	22
3.4	Definisi Operasional.....	23
3.5	Pengukuran Variabel.....	25
3.6	Metode Analisis Data	26
3.6.1	Analisis Deskriptif	26
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	26
3.7.1	Uji Validitas	26
3.7.2	Uji Reliabilitas	27
3.8	Uji Hipotesis	28
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
3.8.2	Koefisien Determinasi (R ²)	29
3.8.3	Uji Simultan (Uji-F).....	29
3.8.4	Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji-t).....	30
BAB IV		32
4.1	Profil Responden	32
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35

4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	36
4.2	Hasil Uji Instrument Penelitian	37
4.2.1	Hasil Uji Validitas	37
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3	Hasil Uji Hipotesis	40
4.3.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	40
4.3.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	42
4.3.3	Hasil Uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F).....	43
4.3.4	Hasil Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji t).....	45
4.4	Pembahasan.....	46
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen	47
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	48
4.4.3	Pengaruh Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen	48
BAB V.....	50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.1.1	Hasil Analisis Deskriptif Profil Responden.....	50
5.1.2	Hasil Analisis Linear Berganda.....	51
5.1.3	Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi (R ²)	51
5.1.4	Hasil Analisis Uji F.....	52
5.1.5	Hasil Analisis Uji t.....	52
5.2	Keterbatasan Penelitian	52
5.3	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	3
Tabel 2. 1	15
Tabel 3. 1	23
Tabel 3. 2	25
Tabel 4. 1	32
Tabel 4. 2	33
Tabel 4. 3	34
Tabel 4. 4	35
Tabel 4. 5	36
Tabel 4. 6	37
Tabel 4. 7	39
Tabel 4. 8	40
Tabel 4. 9	43
Tabel 4. 10	44
Tabel 4. 11	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	57
Lampiran 2 DATA REKAP RESPONDEN	63
Lampiran 3 Hasil Pengolaan Data	88
Lampiran 4 Kartu Konsultasi.....	96
Lampiran 5 Formulir Revisi Judul Skripsi	97
Lampiran 6 Halaman Persetujuan	98
Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Pendaran.....	99



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA
PANDEMI DI RESTORAN BUKIT BEBEK EMAS PANGKAL PINANG**

**Daniel Krisnadhika
11180519**

**Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
Email : danielkrisnadhika2000@gmail.com**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan suasana terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang. Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan dengan penerapan protokol kesehatan, kualitas produk dan suasana, dan variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang yang sudah mengunjungi restoran dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuisioner kepada konsumen restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linear berganda, untuk melakukan uji koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji t, dengan terlebih dahulu dilakukan pengujian instrument penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan analisis data diperoleh nilai R^2 sebesar 0,665, artinya sebesar 66,5%, kualitas pelayanan, kualitas produk dan suasana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti. Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan suasana secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen, Kemudian melalui uji t dapat diketahui bahwa variabel independent kualitas pelayanan, kualitas produk dan suasana secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Suasana, dan Kepuasan Konsumen

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND
ATMOSPHERE ON CONSUMER SATISFACTION DURING THE
PANDEMIC AT BUKIT BEBEK EMAS RESTAURANT PANGKAL PINANG***

**Daniel Krisnadhika
11180519**

**Departement Managemen Faculty of Business
Duta Wacana Christian University
Email: danielkrisnadhika2000@gmail.com**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, product quality and atmosphere on consumer satisfaction during the pandemic at the Bukit Bebek Emas restaurant in Pangkal Pinang. In this study, the independent variable is service quality, product quality and atmosphere, and the dependent variable is customer satisfaction. The population in this study were consumers of the Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang restaurant who had visited the restaurant within the last six months. The data collection method used in this study was by distributing questionnaires to consumers of the Bukit Bebek Emas restaurant in Pangkal Pinang, with a sample of 100 respondents. This study uses multiple linear regression data analysis method, to test the coefficient of determination (R²), F test, and t test, by first testing the research instrument with validity and reliability tests. Based on data analysis, the R² value is 0.665, meaning that it is 66.5%, the service quality, product quality and atmosphere significantly influence consumer satisfaction, and the remaining 33.5% is influenced by other variables that have not been studied. Based on the results F test, it is known that the service quality, product quality and atmosphere simultaneously affect consumer satisfaction. Then through the t test, it can be seen that the independent variables of service quality, product quality, and atmosphere partially have a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Atmosphere, and Consumer Satisfaction

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di saat pandemi seperti sekarang ini dalam aktivitas sehari-hari baik bekerja, sekolah bahkan untuk sekedar berwisata sangatlah riskan untuk dilakukan karena virus *covid-19* yang dapat menular dengan cepat. Salah satu langkah yang dipilih oleh pemerintah Indonesia untuk memerangi *covid-19* adalah dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). PPKM pertama kali diterapkan di Indonesia sejak bulan Januari 2021. Dengan penerapan PPKM diharapkan dapat mengendalikan laju *covid-19* di Indonesia. Adanya penerapan PPKM tentunya memberikan dampak yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung. Beberapa pedagang dan pengusaha beranggapan bahwa penerapan PPKM dapat menyebabkan tidak bisanya memenuhi biaya operasional dari usaha yang mereka rintis seperti restoran. Hal ini tentunya sangat berdampak kepada para pelaku ekonomi dan arus perusahaan yang akan menimbulkan kebangkrutan.

Setelah penerapan PPKM yang mulai biasa dilakukan oleh masyarakat sekarang kebiasaan yang diterapkan dengan protokol kesehatan sudah menjadi kebiasaan baru "*new normal*". Sesuai dengan aturan pemerintah dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang PROTOKOL KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI TEMPAT DAN FASILITAS UMUM DALAM RANGKA PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN *CORONA VIRUS DISEASE* 2019 (Negeri, 2020), dalam hal ini dinyatakan bagi pelaku usaha dan fasilitas umum untuk menerapkan protokol kesehatan.

Di era *new normal*, masyarakat mulai terbiasa dengan adanya *covid-19* dan mulai melakukan aktifitas seperti biasanya. Tidak hanya pekerjaan yang mulai dilakukan seperti biasa, namun kegiatan sehari-haripun dilakukan seperti biasa. Salah satu contoh kegiatan yang sudah dilakukan secara *normal* yaitu masyarakat dapat menikmati hidangan langsung di restoran dengan menerapkan protokol kesehatan. Dalam menikmati hidangan di restoran konsumen harus memperhatikan apakah restoran telah menerapkan kualitas pelayanan dengan protokol kesehatan, kualitas produk dan suasana yang mendukung kesehatan.

Kualitas pelayanan Menurut Tjiptono (Zakaria, 2019) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Selanjutnya bagaimana pihak restoran dapat menerapkan pelayanan dengan protokol kesehatan seperti yang sudah dilanjutkan oleh pemerintah.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lusy Azizah dalam jurnal Konsumsi Makan dan Olah Raga Selama Pandemi *Covid-19* (Azizah, 2020) menyatakan bahwa pola makan masyarakat berubah dalam hal memilih makanan. Masyarakat lebih memilih makanan yang bersih dan sehat. Sehingga bagi pengelola usaha dalam produk makanan mulai beralih untuk membuat produk yang sehat dan bersih sebagai keunggulan dari kualitas produk mereka.

Suasana adalah salah satu aspek penting dalam konsumen memilih tempat untuk menikmati hidangan. Dalam jurnal Marandita (Marandita, 2021) menjelaskan bahwa suasana merupakan rancangan ruang yang menghasilkan efek emosional tertentu bagi pengunjung dan pembeli agar probabilitas pembelinya

meningkat. Selama pandemi suasana yang bersih dan sehat menjadi perhatian konsumen.

Sesuai dengan karakteristik konsumen yang berubah selama *new normal* restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang mulai menerapkan anjuran pemerintah untuk menerapkan protokol kesehatan dalam pengelolaan restoran mereka. Penerapan protokol kesehatan dalam pelayanan, menciptakan kualitas produk yang dibutuhkan oleh konsumen saat ini dan menciptakan suasana yang sehat dan nyaman. Oleh karena itu, konsumen mulai mendatangi dan menikmati hidangan di restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang. Adapun jumlah pengunjung yang meningkat selama kebiasaan baru dimulai dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. 1

Jumlah Konsumen Restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang Selama Pandemi dan *New Normal*

Keterangan	Jumlah Konsumen Per Minggu
Pandemi	5-20
New Normal	30-100

Sumber : www.ubahlaku.id

Dalam tabel 1.1 menunjukkan bahwa konsumen restoran bukit Bebek Emas Pangkal pinang selama pandemi memiliki jumlah yang sangat sedikit yaitu 5 hingga 20 konsumen. Sedangkan pada era *new normal* konsumen restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang mulai meningkat yaitu 30 hingga 100 konsumen. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat mulai tertarik dengan restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang karena menerapkan protokol kesehatan. Hal tersebut juga menjadi alasan penulis memilih restoran bukit Bebek Emas sebagai subjek

penelitian. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Masa Pandemi di Restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang ?
2. Apakah kualitas produk yang dihasilkan di restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi ?
3. Apakah suasana di restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mempelajari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang.
2. Untuk mengetahui dan mempelajari pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang.
3. Untuk mengetahui dan mempelajari pengaruh suasana terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang.

1.4 Kontribusi Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan serta dapat memahami tentang pengaruh kualitas pelayanan, suasana dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi kepada perusahaan tentang bagaimana pengaruh pengaruh kualitas pelayanan, suasana dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang, sehingga dapat di jadikan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-faktor dalam penelitian ini dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

1.5 Batasan Penelitian

Dari berbagai masalah yang timbul, penulis membatasi penelitian ini hanya pada masalah-masalah sebagai berikut:

1. Pembahasan hanya membahas tentang masalah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, suasana dan kualitas produk terhadap kepuasan Konsumen pada masa pandemic di restoran Bukit Bebek Emas Pangkal Pinang.
2. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Pangkal Pinang.
3. Responden pada penelitian ini adalah konsumen restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang dalam kurun waktu 6 bulan terakhir.
4. Penelitian dilakukan pada bulan April – Mei.

kepuasan konsumen bukit Bebek Emas Pangkal Pinang dengan menguji sampel pada kuisioner terhadap 100 responden. Responden survei adalah konsumen yang sudah mengunjungi restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini.

5.1.1 Hasil Analisis Deskriptif Profil Responden

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui profil dari responden. Penelitian ini mengambil persentase responden seperti usia, jenis kelamin, latar belakang pengeluaran bulanan, pekerjaan, dan pendidikan. Sehingga persentase yang telah diperoleh sebagai berikut:

1. Berdasarkan kategori jenis kelamin, mayoritas responden survei berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 54 responden (54%).
2. Berdasarkan kategori usia, mayoritas responden survei berusia >21-26 tahun dengan dengan jumlah 48 responden (48%).
3. Berdasarkan kategori latar belakang pendidikan, berjumlah 57 responden survei dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK (57%).
4. Berdasarkan kategori pekerjaan, terdapat 37 responden survei sebagai mahasiswa/pelajar (37%).
5. Berdasarkan kategori pengeluaran per bulan, mayoritas responden survei memiliki pengeluaran Rp. 2.500.000 – Rp. 4.000.000 per bulan, dengan jumlah 56 responden (56%).

5.1.2 Hasil Analisis Linear Berganda

Setelah melakukan penelitian dan analisis data, dapat diketahui hasil dari analisis data linear dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang, dengan demikian hipotesis kualitas pelayanan dengan penerapan protokol kesehatan mempengaruhi kepuasan konsumen di terima.
2. Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang, artinya hipotesis kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen diterima.
3. Suasana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang, artinya hipotesis suasana mempengaruhi kepuasan konsumen diterima.

5.1.3 Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut adalah hasil analisis regresi terhadap koefisien determinasi (R^2) dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan, kualitas produk dan suasana memiliki pengaruh sebesar 66,5% terhadap kepuasan konsumen. Sisanya 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Seperti persepsi harga, *brand image* dan lain-lain.

5.1.4 Hasil Analisis Uji F

Setelah melakukan analisis Uji F menggunakan *software* SPSS 24 mendapatkan hasil output berikut ini. Nilai F hitung sebesar 66.518 dan

probabilitas (p) sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ menunjukkan nilai probabilitas lebih kecil dari nilai signifikansi, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan suasana berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang.

5.1.5 Hasil Analisis Uji t

Kesimpulan dari hasil olah data analisis uji t menyatakan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan dengan penerapan protokol kesehatan, kualitas produk dan suasana berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada masa pandemi di restoran bukit Bebek Emas Pangkal Pinang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

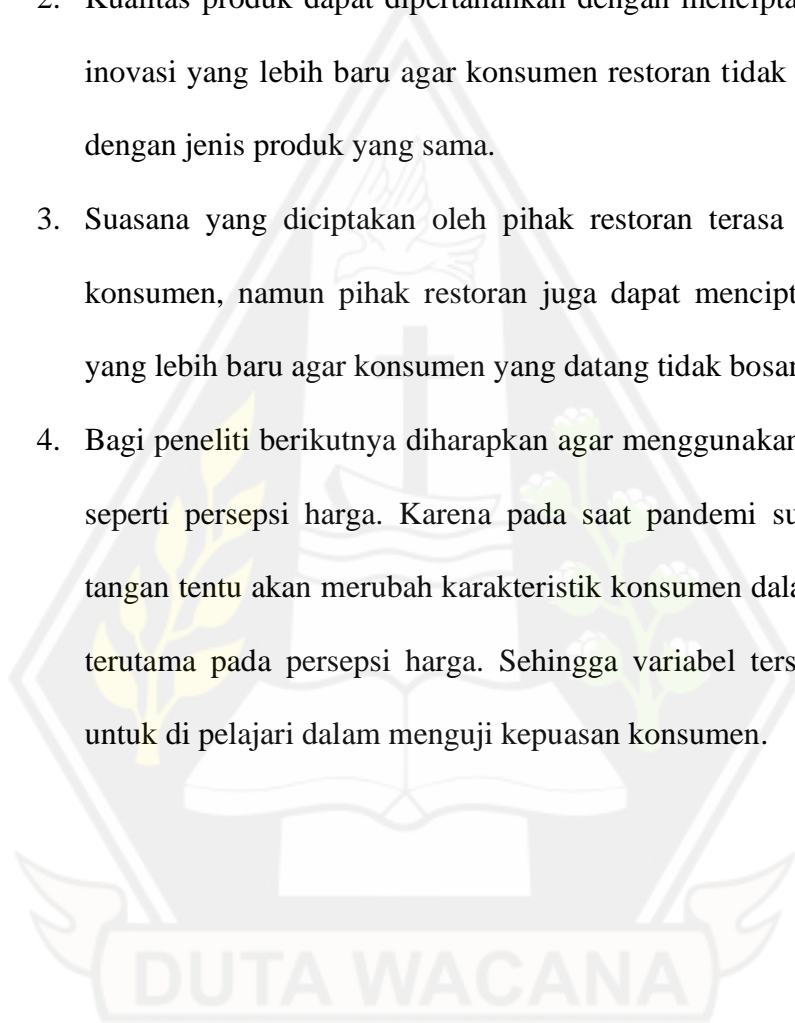
1. Variabel yang terdapat di penelitian ini sebagian kecil saja yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Masih terdapat banyak variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Informasi yang diterima melalui kuesioner bersifat tertutup, hal ini dapat menyebabkan jawaban yang diterima kurang lengkap dan akurat.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan serta kesimpulan, terdapat beberapa usulan yang dapat berguna untuk keperluan praktis dan

studi lebih lanjut. Adapun beberapa usulan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pihak restoran diharapkan agar mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah menerapkan protokol kesehatan, kebersihan dan ketersediaan fasilitas protokol kesehatan.
2. Kualitas produk dapat dipertahankan dengan menciptakan beberapa inovasi yang lebih baru agar konsumen restoran tidak merasa bosan dengan jenis produk yang sama.
3. Suasana yang diciptakan oleh pihak restoran terasa nyaman bagi konsumen, namun pihak restoran juga dapat menciptakan suasana yang lebih baru agar konsumen yang datang tidak bosan.
4. Bagi peneliti berikutnya diharapkan agar menggunakan variabel lain seperti persepsi harga. Karena pada saat pandemi sudah dapat di tangan tentu akan merubah karakteristik konsumen dalam berbelanja terutama pada persepsi harga. Sehingga variabel tersebut menarik untuk di pelajari dalam menguji kepuasan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, F. Y. (2019). Jurnal Matematika UNAND. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang.
- Amelia, S. R., & Sujatna, Y. (2020). *Indonesia Journal of Economics Application*. Suasana Toko, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan di Carrefour Cikarang.
- Batubara, H. (2013). Jurnal EMBA. Penentuan Harga Pokok Produksi Berdasarkan Metode *Full Costing* Pada Pembuatan Etalase Kaca dan Aluminium di UD. Istana Aluminium Manado.
- Cahyani, F. G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Gozali. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Imam.
- Harjanti, F. H. (2021). Jurnal Ekonomi. Pengaruh Harga, *Store Atmosphere*, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Mei-mei Makasar.
- Hidayah, R. H. (2021). Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif. Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Menerapkan Protokol Kesehatan Covid-19 Terhadap Minat Siswa/I SMP dan SMA di Kecamatan Baleendah untuk Mengikuti Bimbingan Belajar (Studi Kasus Bimbingan Belajar ENS).
- Lorwens, M. A. (2020). Skripsi Manajemen. Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Teduh Cafe Yogyakarta.
- Mahareni, S. (2014). Jurnal Pendidikan Tata Negara. Kontribusi Divertifikasi Produk, Kualitas Layanan, dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Gerai Amanda Kediri.
- Mona, J. S. (2015). Jurnal Matematika dan Aplikasi. Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud.
- Mustami, M. K. (2016). Metodologi Penelitian Pendidikan. Yogyakarta: Aynat Publishing.
- Nasution, S. (2017). Jurnal Raudhah. Variabel Penelitian, 2.
- Nurrahmah, M. F. (2021). Pengantar Statistika 1. Bandung - Jawa Barat: Media Sains Indonesia.
- Pratama, K. K. (2020). Skripsi. Kualitas Produk, Presepsi Harga, dan Suasana.
- Pujihastuti, I. (2010). Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah. Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian..

- Putro, S. W., & Samuel, M. R. (2014). *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1, (2014) 1-9. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya.
- Rahmayanti, Y. S. (2020). *Indonesian Journal of Economics Application*. Suasana Toko, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan di Carrefour Cikarang.
- Ridha, N. (2017). *Jurnal STAI*. Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian.
- Rohman, I. Z. (2018). *Jurnal Manajemen*. Pengaruh Kualitas Layanan dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Ritel.
- Saputro, Y. D. (2020). *Creating Productive and Upcoming Sport Education Profesional Hmzanwadi University*. Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Kesadaran Masyarakat Dalam Penerapan Protokol Kesehatan.
- Zakaria, D. G. (2019). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Sambara, H. N. (2021). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe 3.AM Koffie Spot Manado.
- Sembiring, S. A. (2014). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.
- Yusup, F. (2018). *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif.