

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *THE
HOUSE OF RAMINTEN RESTAURANT* KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



OLEH

GITA MARISA BR SINAMBELA

11140097

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *THE
HOUSE OF RAMINTEN RESTAURANT* KOTA
YOGYAKARTA**

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 :

GITA MARISA BR SINAMBELA

NIM : 11140097

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *THE HOUSE OF RAMINTEN RESTAURANT* KOTA YOGYAKARTA

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

GITA MARISA BR SINAMBELA

11140097

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

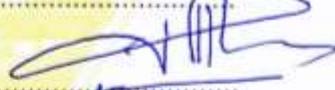
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada tanggal 8 Juni 2018

Nama Dosen :

Tanda Tangan

1. **Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D**
(Ketua Tim)
2. **Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si**
(Dosen Penguji)
3. **Dr. Singgih Santoso, MM**
(Dosen Pembimbing)


.....

.....

.....

Yogyakarta **25 JUN 2018**

Disahkan Oleh :

Dekan,

Wakil Dekan 1 Manajemen,




(Dr. Singgih Santoso, MM)



(Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *THE HOUSE OF
RAMINTEN RESTAURANT* D.I.YOGYAKARTA**

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

Yogyakarta, 22 Mei 2018



Gita Marisa Br Sinambela

11140097

HALAMAN MOTTO

Have Faith in god, miracles happen

- **Gita Marisa**

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.

- **Ridwan Kamil**

Bukan kebahagiaan yang menjadikan Anda bersyukur. Rasa syukurlah yang menjadikan Anda berbahagia.

- **Mario Teguh**

Rahasia kesuksesan adalah melakukan hal yang bisasa secara tak biasa.

- **John D. Rockefeller Jr**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ALLAH didalam Nama Yesus Kristus
- Orang tua saya, terutama mamak saya Rimenda Br Tarigan wanita terhebat yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada saya dalam studi maupun kehidupan saya baik secara moral maupun materi
- Abang saya Gom-gom Yoseph Roy Sinambela S.E dan Gabriel Primanta Sinambela
- Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana
- Dosen pembimbing saya Bapak Dr. Singgih Santoso, MM
- Almamater saya, Universitas Kristen Duta Wacana
- Seluruh Dosen Fakultas Bisnis UKDW.
- Keluarga terkasih
- Sahabat-sahabat saya yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam keseharian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat bimbingan dan campur tangan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN THE HOUSE OF RAMINTEN RESTAURANT D.I.YOGYAKARTA* “ dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Sejak awal penyusunan skripsi ini hingga selesai, penulis mendapat banyak bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala bimbingan dan karunia-Nya
2. Keluarga terkasih terutama kepada mamak Rimenda Br Tarigan yang selalu memberikan motivasi, Doa, dan semangat yang begitu luar biasa demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM selaku Dosen Pembimbing dan Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan sejak penentuan judul hingga selesainya penulisan skripsi.
4. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Manajemen.
5. Bapak Edi yang sudah membantu saya mengolah data dan mengajarkan SPSS

untuk mendukung menyelesaikan tugas akhir ini

6. Segenap Dosen dan Staf Pendukung Akademik di Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana yang telah banyak memberikan bantuan dalam proses akademik dan administrasi selama masa perkuliahan.
7. Para pengisi kuesioner yang telah meluangkan pemikiran dan waktu sehingga memberikan peran dalam terselesainya penelitian ini.
8. Abang saya Gom- gom yang telah memberi semangat dan motivasi kepada saya walaupun dari jauh
9. Kak ika yang selalu membantu dan mesupport saya dari jauh sampai skripsi ini selesai
10. Buat kak debby yang telah membantu, mensupport dan menemani saya dalam mengurus skripsi saya sampai selesai
11. Buat orang-orang yang telah membantu dan mensupport saya, Nantri, Desi, Yoga, kak Reka, Anugerah, kak pebri, eben, Jay, Mutiara, kak Desi serta buat teman-teman yang tidak terucap namanya satu persatu, terimakasih atas dukungan dan semangat yang teman-teman berikan.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam keseluruhan proses yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam skripsi ini, karena keterbatasan dalam diri penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat semakin berguna bagi semua pihak.

Yogyakarta, 22 Mei 2018

Penulis,

Gita Marisa Br Sinambela

©UKDW

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAKSI INDONESIA.....	xix
ABSTRAKSI INGGRIS	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5

1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian Pemasaran	8
2.2. Manajemen Pemasaran.....	9
2.3. Pemasaran Jasa.....	9
2.3.1. Pengertian Jasa	9
2.3.2. Pemasaran Jasa.....	10
2.3.3. Karakteristik Jasa	11
2.4. Prilaku Konsumen.....	12
2.5. Kualitas Pelayanan	13
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.5.3. Penyebab Kegagalan Dalam Pelayanan.....	15
2.5.4. Manfaat Memerbaiki Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	16
2.6. Suasana Toko	16
2.6.1. Pengertian Suasana Toko	16

2.6.2. Elemen – Elemen Suasana Toko	18
2.6.3. Tujuan Suasana Toko	19
2.7. Kepuasan Konsumen	20
2.7.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.7.2. Ciri – Ciri Kepuasan Konsumen	20
2.7.3. Mengukur Kepuasan Konsumen	21
2.7.4. Tipe – Tipe Kepuasan Konsumen	22
2.8. Penelitian Terdahulu	24
2.9. Kerangka Pemikiran	25
2.10. Hipotesis Penelitaian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Data	28
3.1.1. Data Primer (<i>Primary Data</i>)	28
3.1.2. Data Sekunder (<i>Secondary Data</i>)	29
3.2. Pengumpulan Data	29
3.2.1. Populasi	29
3.2.2. Sample	30
3.3. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	30
3.3.1. Definisi Variabel	30

3.3.2. Definisi Oprasional Variabel Penelitian	31
a. Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)	31
1. Kualitas Pelayanan (X1).....	32
2. Suasana (x2).....	34
3. Kepuasan Konsumen (Y).....	35
b. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>).....	36
3.3.3. Pengukuran Variabel	36
3.4. Metode Analisis Data.....	37
3.4.1. Uji Validitas	37
3.4.2. Uji Reliabilitas	38
3.4.3. Analisis Deskriptif	39
3.4.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
a. Uji t.....	41
b. Uji F	41
3.4.5. Koefisien Determinasi (r^2)	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	45
4.1.1. Uji Validitas	45
4.1.2. Uji Reabilitas	47
4.2. Analisis Deskriptif.....	48
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	49

4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	50
4.2.4. Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	51
4.2.5. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	51
4.2.6. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Konsumen	52
4.3. Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.4. Uji Signifikasi.....	55
4.4.1. Uji Signifikasi Pengaruh Secara Simultan (Uji F)	55
4.4.2. Uji Signifikasi Pengaruh Secara Parsial (Uji t)	56
4.4.3. Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.5. Pembahasan	59
4.5.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.5.2. Suasana Restaurant Terhadap Kepuasan Konsumen	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Kesimpulan	62
5.1.1. Kesimpulan Berdasarkan Presentase Profil Responden.....	62
5.1.2. Kesimpulan Berdasarkan Analisis Data	62
5.2. Saran	63
5.2.1. Saran untuk The House Of Ramintent Restaurant kota	

Baru Yogyakarta.....	63
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

©UKDWN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.3. Hasil Uji Reabilitas	48
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.6. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel 4.7. Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	51
Tabel 4.8. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	51
Tabel 4.9. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Konsumen.....	52
Tabel 4.10. Hasil Linier Regresi Berganda.....	53
Tabel 4.11. Hasil uji koefisien determinasi Model Summary ^b	55
Tabel 4.12. Hasil uji F.....	56
Tabel 4.13. Hasil uji t.....	58
Tabel 4.14. Pembahasan Hasil	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	27
-------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A *Kuesioner Penelitian*

Lampiran B *Data Responden*

Lampiran C *Reliability*

Lampiran D *Frequency Table*

Lampiran E *Regresi*

Lampiran F *Surat Ijin Penelitian*

©UKDW

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan suasana terhadap kepuasan konsumen *The House Of Raminten Restaurant* D.I.Yogyakarta. variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan suasana , sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Metode analisis yang akan dipergunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji f dan uji t untuk mengidentifikasi variabel – variabel yang signifikan. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang minimal tiga bulan terakhir ke *The House Of Raminten Restaurant* D.I.Yogyakarta yang berjumlah 100 orang dan metode yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan pengujian hipotesis menggunakan uji f menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan suasana berpengaruh positif dan signifikan juga terhadap kepuasan konsumen. Angka *adjusted R²* 0,294 menunjukkan bahwa 29% kSkepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan suasana. Sedangkan 71% kepuasan konsumen dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, suasana restaurant, kepuasan konsumen ke *The House Of Raminten Restaurant* D.I.Yogyakarta.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the quality influence of service and the atmosphere to the satisfaction of the costumer The House of Raminten Restaurant D.I Yogyakarta. Unimpeded variable of this research are service quality and atmosphere, while banded variable is satisfaction of the costumer. Analysis method that be used in this research is doubled linear regression by F test and T test to identify the variables that are significant. The sample in this research is costumer that is coming minimum in these last three months to The House of Raminten Restaurant D.I Yogyakarta that is total about 100 people and the method that is used is purposive sampling method. the aggregation of the data is done by using questionnaire that has been tested the validity and reability.

Hypotheses testing uses T test shows that quality variable of service and atmosphere related positively and significant to satisfaction of the costumer and hypotheses testing uses F test shows that quality variable of service and atmosphere related positively and significant to satisfaction of the costumer too. adjusted numeral R^2 0,294 shows that 29% satisfaction of costumer can be explained by quality variable of service and atmosphere while 71% satisfaction of costumer can be explained by the other variable that isn't investigated in this research.

keywords: *service quality, restaurant atmosphere, costumer satisfaction to The House of Raminten Restaurant D.I Yogyakarta.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan suasana terhadap kepuasan konsumen *The House Of Raminten Restaurant* D.I.Yogyakarta. variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan suasana , sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Metode analisis yang akan dipergunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji f dan uji t untuk mengidentifikasi variabel – variabel yang signifikan. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang minimal tiga bulan terakhir ke *The House Of Raminten Restaurant* D.I.Yogyakarta yang berjumlah 100 orang dan metode yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan pengujian hipotesis menggunakan uji f menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan suasana berpengaruh positif dan signifikan juga terhadap kepuasan konsumen. Angka *adjusted R²* 0,294 menunjukkan bahwa 29% kSkepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan suasana. Sedangkan 71% kepuasan konsumen dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, suasana restaurant, kepuasan konsumen ke *The House Of Raminten Restaurant* D.I.Yogyakarta.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the quality influence of service and the atmosphere to the satisfaction of the costumer The House of Raminten Restaurant D.I Yogyakarta. Unimpeded variable of this research are service quality and atmosphere, while banded variable is satisfaction of the costumer. Analysis method that be used in this research is doubled linear regression by F test and T test to identify the variables that are significant. The sample in this research is costumer that is coming minimum in these last three months to The House of Raminten Restaurant D.I Yogyakarta that is total about 100 people and the method that is used is purposive sampling method. the aggregation of the data is done by using questionnaire that has been tested the validity and reability.

Hypotheses testing uses T test shows that quality variable of service and atmosphere related positively and significant to satisfaction of the costumer and hypotheses testing uses F test shows that quality variable of service and atmosphere related positively and significant to satisfaction of the costumer too. adjusted numeral R^2 0,294 shows that 29% satisfaction of costumer can be explained by quality variable of service and atmosphere while 71% satisfaction of costumer can be explained by the other variable that isn't investigated in this research.

keywords: *service quality, restaurant atmosphere, costumer satisfaction to The House of Raminten Restaurant D.I Yogyakarta.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kondisi persaingan yang ketat dalam dunia bisnis menuntut setiap pengusaha untuk mampu bersaing dan bertahan melawan pesaing. Untuk itu, pengusaha harus pintar melihat peluang serta menentukan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan tersebut. Saat ini ada berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah restaurant.

Seiring dengan perkembangan gaya hidup yang semakin modern dan dengan majunya teknologi informasi, maka kecepatan bisnis dalam meningkatkan kualitas pelayanan akan memberikan kemudahan untuk menjangkau serta memberikan informasi kepada konsumen. Untuk itu produsen juga harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pasar sasaran. Oleh karena itu para produsen harus mampu membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang ditawarkan. Menurut Kotler (2009: 177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Setelah konsumen mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi produk tersebut.

Salah satu cara untuk memenangkan persaingan ialah dengan membuat sesuatu yang berbeda. Dengan menciptakan store atmosphere (suasana toko) yang unik bisa menjadi alternatif untuk membedakan restaurant yang satu dengan yang lainnya. Menurut Mowen dan Minor (2002: 139) Atmospherich (suasana toko) adalah istilah yang lebih umum dari pada tata ruang toko, atmospherich berhubungan dengan bagaimana para manager dapat memanipulasi desain bangunan, ruang interior dan eksterior, tata ruang loronglorong, teksture karpet dan dinding, bau, warna, bentuk dan suara yang dialami para pelanggan (semuanya untuk mencapai pengaruh tertentu). Suasana toko yang unik bisa menjadi alasan lebih bagi konsumen untuk tertarik dan membeli.

Sejalan dengan perkembangan konsep restaurant yang semakin modern telah timbul karakter baru dibenak konsumen dimana menjadi semakin selektif dan kritis dalam menentukan pilihan pembelian, bukan hanya dari segi rasa dan kualitas makanan namun nuansa tempat, fasilitas atau hiburan yang akan didapat dari sebuah restaurant. Selain itu perkembangan media sosial seperti facebook, twitter, instagram, black berry messenger (BBM), path dan lain-lain juga menjadi alasan konsumen lebih selektif dalam memilih tempat makan yang memiliki konsep yang unik karena konsumen bukan hanya ingin memuaskan kebutuhan pokoknya (makan) saja, tetapi pada umumnya masyarakat gemar mengabadikan momen makan ditempat yang unik dan menarik kemudian mengunggahnya ke media sosial masing-masing hal ini menjadi kepuasan tersendiri bagi para pengguna media sosial tersebut. Selain store atmosphere (suasana toko), faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen ialah kualitas pelayanan. Lewis dan Boom dalam Tjiptono (2011: 180) menjelaskan kualitas pelayan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat

layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan artinya kualitas layanan bisa diwujudkan melalui kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan pencapaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, karena kualitas layanan dapat memberikan keuntungan dan kerugian bagi produsen. Keuntungan dari pelayanan yang baik akan memberikan dorongan khusus kepada konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan, ikatan emosional semacam ini memungkinkan produsen memahami keinginan dan kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Sebaliknya dampak negatif dari produsen yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melihat kerugian yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang tidak baik maka menjaga kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi para produsen dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

Salah satu produk jasa yang merasakan ketatnya persaingan perusahaan jasa saat ini adalah bisnis restaurant. Restoran merupakan salah satu industri jasa dimana setiap pengusaha restoran berlomba-lomba menawarkan kualitas produk dan layanan yang maksimal kepada konsumen yang datang. Selain menawarkan kualitas produk, sebuah restoran juga harus bisa memberikan sesuatu yang berbeda dari restoran lain yang dapat membuat nilai tambah bagi usahanya. Sebuah restoran harus dapat membangun dan menjaga kredibilitasnya agar setiap pelanggan yang datang mempunyai kesan yang positif bagi restoran tersebut dan nantinya akan

dapat memberikan emosi dan kepuasan bagi pelanggan. Salah satu restaurant di Yogyakarta yang merasakan semakin ketatnya persaingan adalah *The House of Raminten Restaurant* .

Konsep yang ditawarkan *The House of Raminten Restaurant* merupakan tradisional Jawa. Selain menjual menu-menu tradisional seperti jamu dan makanan khas Yogyakarta seperti nasi kucing, *The House of Raminten Restaurant* juga menawarkan suasana yang berbeda dari tempat lain. *The House of Raminten Restaurant* Kota Baru memiliki keunikan dari segi bangunan yang mudah dikenali melalui ciri khas eksterior tradisional Jawa dengan bangunan tiga tingkat. Kekhasan *The House of Raminten Restaurant* Kota Baru lainnya juga dapat terlihat dari interior bangunan yang dapat dilihat dari warna ruangan yang cenderung senada yaitu warna coklat (monokromik). Hal ini juga didukung dengan pengaturan pencahayaan yang menggunakan lampu tirai warna-warni dan lilin pada malam hari untuk menambah kesan etnik Jawa. Selain itu *The House of Raminten Restaurant* menyuguhkan musik tradisional Jawa seperti alunan alat musik gamelan dan sinden Jawa. Pengunjung juga akan dimanjakan dengan aroma ruangan yang sangat kental dengan nuansa tradisional Jawa yaitu dupa bakar dan dupa cair sebagai pengharum ruangan sekaligus sebagai aroma terapi. Tidak hanya itu nuansa Jawa juga terlihat dari pelayan yang menggunakan busana tradisional.

Untuk menu yang disajikan di *The House of Raminten Restaurant* juga banyak yang bernuansa tradisional Jawa, seperti minuman jamu, nasi kucing, minuman tradisional Jawa. Berbagai menu tambahan juga disajikan disini, tidak hanya menu tradisional tetapi menu modern lainnya seperti bubur ayam, rawon,

bakso, nasi goreng dan lainnya. Untuk rasa makanan terbilang biasa sama seperti makanan yang dijual di luar *The House of Raminten Restaurant*.

1.2. Rumusan Maslah

Dari latar belakang masalah di atas yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *The House of Raminten Restaurant* ?
- b. Apakah suasana Restaurant berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *The House of Raminten Restaurant* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *The House of Raminten Restaurant*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh suasana restaurant terhadap kepuasan konsumen di *The House of Raminten Restaurant*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

- a. Bagi Penulis
Untuk menambah wawasan, pengalaman dan dapat langsung mempraktekan ilmu yang selama ini didapatkan dilapangan .
- b. Bagi peneliti berikutnya

Sebagai bahan informasi atau sarana referensi bagi peneliti lain apabila akan melakukan penelitian dengan variabel atau faktor - faktor yang terkait.

c. Bagi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya agar mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

d. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini maka perusahaan dapat menjadikan pedoman untuk mempelajari pengaruh kualitas pelayanan dan suasana restaurant terhadap kepuasan konsumen.

1.5. Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas maka penulis membatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut :

- a. Responden yang diteliti adalah konsumen yang berkunjung 3 (tiga) bulan terakhir ke The House of Raminten Restaurant Yogyakarta.
- b. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen yang berada di DIY.
- c. Jumlah responden dibatasi 100 orang.
- d. Karakteristik responden yang diteliti meliputi:
 1. Jenis kelamin
 2. Usia
 3. Tingkat Pendidikan Terakhir
 4. Pengeluaran per bulan diluar kebutuhan sehari-hari

5. Pekerjaan saat ini

6. Frekuensi pergi ke *The House of Raminten Restaurant*

e. Variabel yang diteliti adalah :

1. Kualitas pelayanan (x1)

2. Suasana restaurant (x2)

3. Kepuasan konsumen (y)

©UKDWN

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kajian yang telah dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan suasana terhadap konsumen The House Of Raminten Restaurant kota baru Yogyakarta , maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

5.1.1. Profil Responden

Hasil pengolahan data profil responden yang disebarkan sebanyak 100 responden dapat ditarik kesimpulan profil responden terbanyak dengan jenis kelamin perempuan dengan jumlah 60 responden (60%), usia antar 21 – 30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 56 responden (56%), tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 68 responden (68%), biaya pengeluaran perbulan Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 90 responden (90%), pekerjaan saat ini pelajar/mahasiswa sebanyak 73 responden (73%), dan frekuensi konsumen datang < 5 kali dalam sebulan sebanyak 90 responden (90%). Profil tersebut merupakan bagian dari total keseluruhan 100 orang responden (100%).

5.1.2. Analisis Regresi Berganda

Hasil pengolahan dari analisis data yang disebarkan sebanyak 100 responden dapat ditarik kesimpulan yaitu dari variabel kualitas pelayanan dan suasana restaurant dapat dilihat dari :

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di The House Of Raminten Restaurant kota baru Yogyakarta secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima.
2. Variabel suasana restaurant memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di The House Of Raminten Restaurant kota baru Yogyakarta secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima.

5.2. Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi pihak – pihak yang berkepentingan. Adapun saran – saran yang diajukan penulis antara lain :

5.2.1. Saran untuk The House Of Raminten Restaurant kota baru Yogyakarta

Dari hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan dengan cara menyebarkan 100 kuesioner dan diuji menggunakan aplikasi SPSS membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan suasana restaurant sudah mempunyai hasil yang baik. Saran untuk kedepannya bagi perusahaan adalah untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dan suasana restaurant untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan memberikan jaminan pelayanan yang ramah dan pelayanan yang riang kepada konsumen serta memberikan suasana restaurant yang menarik dan nyaman agar konsumen tidak ragu-ragu datang ke The House Of Raminten Restaurant kota baru Yogyakarta.

5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel lain seperti harga, promosi, dll yang memiliki hubungan dan pengaruh terhadap keputusan konsumen agar hasil penelitian dapat lebih berkembang lagi serta dapat memberikan informasi yang lebih banyak lagi. Kemudian bagi penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan penambahan jumlah sampel, sehingga akan lebih valid dalam melakukan penelitian terhadap variabel – variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanifiyatun Samhah, 2016 *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Oost cafe Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* (online), Vol. 5, No.12,
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Land. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 Edisi12. Jakarta: PT Indeks).
- Kotler, Philip. & Armstrong, Gary. 1992. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: penerbit Erlangga.
- Lima Krisna, Nanda dan Susilo, Haryy Wilhelmus. 2012. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Wacana Media.
- Lily, Srikandi dan Adriani. 2014. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang
- Mowen, Jhon C. dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen* Jilid Kedua. Alih Bahasa: Dwi Kartini. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, Jhon C. dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen* Jilid Kedua. Alih Bahasa: Dwi Kartini. Jakarta: Erlangga
- Mowen, Jhon C. dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen* Jilid Pertama. Alih Bahasa: Dwi Kartini. Jakarta: Erlangga
- Stanton, William J (Swasta & Handoko). 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Imu

- Sopiah dan Syihabudihin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: CV Andi offset
- Sayektiningrum, Inggar. 2014. Kontibusi Suasana Kedai, Diversifikasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Aiola Eatery Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta).
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, George. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi .
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, George. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi
- Vivianli Liu. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Kafe Terhadap Kepuasan Konsumen Goeboex Caffè Yogyakarta*. Skeipsi. Tidak di terbitkan. Fakultas Bisnis Program Manajemen. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta : Yogyakarta
- Zeithaml. 2009. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 5th Edition*. McGraw-Hill : New York.