

**MODEL KEPUASAN PELANGGAN DALAM INDUSTRI
RESTORAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Program Strata S1 Manajemen Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi**



**Diajukan Oleh:
THANIA FRISCA WARDHANI
16180458L**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
MODEL KEPUASAN PELANGGAN DALAM INDUSTRI RESTORAN

Disusun oleh :

Thania Frisca Wardhani

NIM : 16180458L

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk diajukan didepan tim penguji pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Juli 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M

NIS 01199609141059

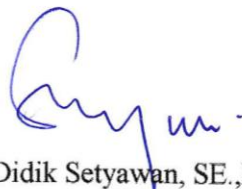


Drs. Sugiyarmasto., MM

NIS 01199603141063

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc

NIS 0120087161126

MODEL KEPUASAN PELANGGAN DALAM INDUSTRI RESTORAN

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 5 Agustus 2022

1. Nang Among Budiadi, S.E., M.Si
NIS. 0120050401109



(.....)
Penguji I

2. Ariefah Yulandari, SE., M.M
NIS. 01201101102132



(.....)
Penguji II

3. Drs. Sugiyarmasto, M.M
NIS. : 01199603141063



(.....)
Penguji III

4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M
NIS. 01199609141059



(.....)
Penguji IV

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si.
NIS. 012000504012113

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Didik Setyawan, SE., M.M., M.Sc.
NIS. 0120087161126

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan judul “MODEL KEPUASAN PELANGGAN DALAM INDUSTRI RESTORAN”, dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam studi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 9 Agustus 2022



Thania Frisca Wardhani

MOTTO

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan,
kamu akan menerimanya”
(Matius 21:22)

Sukses bukan mengenai seberapa banyak kita bisa menghasilkan,
namun seberapa banyak kita bisa memberi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur sudah selayaknya dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi sebagai tugas akhir yang berjudul “MODEL KEPUASAN PELANGGAN DI INDUSTRI RESTORAN ” dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta. Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang senantiasa memberikan bantuan, masukan, dan semangat dengan berbagai cara. Penulis dengan penuh rasa hormat dan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dengan berbagai cara kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.B.A., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ibu Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Bapak Dr. Didik Setyawan, S.E., M.M., M.Sc., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Bapak Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Nang Among Budiadi, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang saya cintai, Bapak Supardi dan Ibu Elia yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada saya.
7. Saudara tersayang saya Tamara Destya Wardhani selalu memberikan dukungan kepada saya.
8. Rekan saya Nanda Biasmara Kristadi yang dengan tulus hati mendukung dan mendorong saya agar skripsi ini segera diselesaikan dengan baik.

9. Seluruh dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah membagikan dan memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
10. Semua teman – teman di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta Angkatan 2018.
11. Semua teman - teman dalam grub “5 Serangkai” yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada saya.
12. Semua teman - teman yang ada di Solo yang sudah membantu saya dalam menyusun skripsi.
13. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dengan mengisikan kuesioner yang disebar.

Kesuksesan atas bimbingan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini juga bermanfaat untuk berbagai pihak.

Surakarta, Juli 2022

Penulis

INTISARI

Wardhani., Frisca., Thania. 2022. Model Kepuasan Pelanggan di Industri Restoran. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M. Pembimbing II Drs.Sugiyarmasto.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk menguji model kepuasan pelanggan. Kepuasan Pelanggan disebabkan oleh kualitas pelayanan. kualitas pelayanan di pengaruhi oleh orientasi pelanggan. Orientasi pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh motivasi kerja. Sementara orientasi pelanggan juga dipengaruhi oleh motivasi kerja. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan dan karyawan restoran *Rocket Chicken* Surakarta. Teknik penyampelan yang digunakan yang itu *Purposive sampling* sebanyak 40 untuk responden karyawan dan 100 untuk responden pelanggan. Uji hipotesis menggunakan analisis permodelan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian mendapatkan hasil motivasi pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan orientasi pelanggan, kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap orientasi pelanggan, orientasi pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, Orientasi pelanggan, Kepuasan kerja, Motivasi kerja.

ABSTRACT

Wardhani., Frisca., Thania. 2022. Customer Satisfaction Model in the Restaurant Industry. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University, Surakarta. Advisor I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M. Advisor II Drs.Sugiyarmasto.,MM

This research is purposed to testing the customer satisfaction model. Customer satisfaction is caused by the quality of service. Service quality is influenced by customer orientation. Customer orientation is influenced by job satisfaction. Job satisfaction is influenced by work motivation. Meanwhile, customer orientation is also influenced by work motivation. Data were obtained through questionnaires distributed to customers and employees of Rocket Chicken Surakarta restaurant. The sampling technique used was purposive sampling as many as 40 for employee respondents and 100 for customer respondents. Hypothesis testing using simple regression analysis modeling analysis. The results showed that customer motivation had no significant effect on job satisfaction and customer orientation, job satisfaction had no significant effect on customer orientation, customer orientation had no significant effect on service quality, and service quality had no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, service quality, customer orientation, job satisfaction, work motivation.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan masalah	2
1.3. Pertanyaan penelitian	2
1.4. Tujuan Penelitian	2
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.5.1. Manfaat Teoritis	3
1.5.2. Manfaat Praktis	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Kepuasan Pelanggan	4
2.2. Kualitas Pelayanan	4
2.3. Orientasi Pelanggan	5
2.4. Kepuasan Kerja	6
2.5. Motivasi Kerja	6
2.6. Model Penelitian	7
BAB III METODE PENELITIAN	9
3.1. Desain Penelitian	9
3.2. Pengukuran Variabel	9
3.2.1. Kepuasan Pelanggan	9
3.2.2. Kualitas Pelayanan	9
3.2.3. Orientasi Pelanggan	10
3.2.4. Kepuasan Kerja	10
3.2.5. Motivasi Kerja	10
3.3. Pengujian Instrumen Penelitian	10

3.3.1. Uji Validitas.....	10
3.3.2. Uji Reliabilitas.....	12
3.4. Teknik Penyampelan.....	12
3.4.1. Populasi.....	12
3.4.2. Teknik Penyampelan.....	12
3.5. Objek Penelitian.....	13
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	13
3.7. Analisis Data.....	13
3.7.1. Koefisien Determinasi.....	13
3.7.2. Uji Signifikansi Model.....	13
3.7.3. Kesimpulan: didasarkan pada hipotesis yang diterima.....	14
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1. Deskripsi Sampel.....	15
4.1.1. Deskripsi Sampel Karyawan.....	15
4.1.1.1. Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
4.1.1.2. Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia 31-40.....	15
4.1.1.3. Deskripsi Sampel Berdasarkan Gaji 3.000.001 – 4.000.000.....	16
4.1.1.4. Deskripsi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan Diploma.....	16
4.1.2. Deskripsi Sampel Pelanggan.....	17
4.1.2.1. Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia 31 – 40.....	17
4.1.2.2. Deskripsi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan Diploma/Sarjana.....	17
4.1.2.3. Deskripsi Sampel Berdasarkan Pekerjaan Ibu Rumah Tangga.....	18
4.1.2.4. Deskripsi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendapatan 2.000.001 – 3.000.000.....	18
4.1.2.5. Deskripsi Sampel Berdasarkan Pemilihan Cabang Rocket Chicken.....	19
4.2. Deskripsi Tanggapan Responden dalam Variabel.....	20
4.2.1. Distribusi Tanggapan Responden dalam Variabel Kepuasan Pelanggan.....	20

4.2.2. Distribusi Tanggapan Responden dalam Variabel Kualitas Pelayanan.....	20
4.2.3. Distribusi Tanggapan Responden dalam Variabel Orientasi Pelanggan	21
4.2.4. Distribusi Tanggapan Responden dalam Variabel Kepuasan Kerja.....	22
4.2.5. Distribusi Tanggapan Responden dalam Variabel Motivasi Kerja	23
4.3. Hasil Analisis Data.....	23
4.3.1. Pengujian Signifikansi Hubungan Antar Variabel (Uji Hipotesis).....	24
4.4. Pembahasan.....	25
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
4.4.2. Pengaruh Orientasi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	25
4.4.3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Orientasi Pelanggan.....	26
4.4.4. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Orientasi Pelanggan.....	26
4.4.5. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	26
BAB V PENUTUP	28
5.1. Kesimpulan.....	28
5.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran riset di masa datang .	28
5.3. Implikasi Manajerial	28
DAFTAR PUSTAKA.....	30
LAMPIRAN	34

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2. 1. Model Penelitian.....	7

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 3. 1. Hasil uji validitas kuesioner di level organisasi	11
Tabel 3. 2. Hasil uji validitas kuesioner	11
Tabel 3. 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	12
Tabel 4. 1. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
Tabel 4. 2. Distribusi Sampel Berdasarkan Usia	15
Tabel 4. 3. Distribusi Sampel Berdasarkan Gaji	16
Tabel 4. 4. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan	16
Tabel 4. 5. Distribusi Sampel Berdasarkan Usia	17
Tabel 4. 6. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan	17
Tabel 4. 7. Distribusi Sampel Berdasarkan Pekerjaan.....	18
Tabel 4. 8. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendapatan	18
Tabel 4. 9. Distribusi Sampel Berdasarkan Pemilihan Cabang Rocket Chicken.....	19
Tabel 4. 10. Distribusi Sampel Berdasarkan Cara Pembelian.....	19
Tabel 4. 11. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner Dalam Variabel Kepuasan Pelanggan	20
Tabel 4. 12. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner Dalam Variabel Kualitas Pelayanan	21
Tabel 4. 13. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner Dalam Variabel Orientasi Pelanggan.....	22
Tabel 4. 14. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner Dalam Variabel Kepuasan Kerja	22
Tabel 4. 15. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner Dalam Variabel Orientasi Pelanggan.....	23
Tabel 4. 16. Hasil Analisis uji Signifikansi Hubungan Antar Variabel	24

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1. Kuesioner	35
Lampiran 2. Uji validitas level organisasi	41
Lampiran 3. Uji validitas di level individu.....	44
Lampiran 4. Uji Realibilitas	46
Lampiran 5. Hasil uji reliabilitas di level individu	49
Lampiran 6. Uji Regresi	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri kuliner menunjukkan perkembangan pesat sehingga memicu persaingan ketat antar restoran. Dalam upaya unggul dalam persaingan, sebuah industri kuliner perlu membangun kinerja bisnis baik. Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja restoran adalah produktifitas karyawan. Kinerja karyawan yang baik akan memengaruhi terciptanya kepuasan pelanggan (Indrawati, 2013).

Sumber daya manusia merupakan asset penting yang harus dikelola dengan baik oleh restoran agar dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi restoran. Dalam industri kuliner, restoran perlu memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan potensi karyawan. Motivasi kerja memiliki pengertian meningkatkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan langsung dengan lingkungan kerja (Mangkunegara, 2007). Motivasi tepat membentuk semangat dan keikhlasan kerja dalam diri karyawan.

Kepuasan kerja dinyatakan sebagai hasil evaluasi dari setiap karakteristik pekerjaan yang menciptakan perasaan positif terhadap pekerjaan, yang merupakan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Robbins dan Judge, 2012). Kepuasan kerja penting dalam mengembangkan kapasitas operasional perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada karyawannya akan mendorong para karyawan tersebut untuk membangun orientasi kepada pelanggan dalam menjalankan pekerjaannya.

Orientasi pelanggan penting dalam industri restoran. Industri restoran secara langsung mengarahkan kemampuan pemasarannya untuk dapat memuaskan konsumen. Fokus pada kepuasan pelanggan adalah hal penting bagi sebuah restoran untuk meraih pendapatan tinggi (Barlow, 1996). Pertumbuhan bisnis restoran di berbagai negara terus bertumbuh hingga sekarang ini. Indonesia mencatat industri makanan dan minuman berpotensi tumbuh lebih dari 10 persen pada tahun 2018. Tingginya pertumbuhan restoran di Indonesia menjadikan restoran sebuah kebiasaan untuk makan dikalangan masyarakat dengan tujuan

berkumpul bersama teman dan keluarga. Khususnya dikota-kota besar dengan tingkat kesibukan kerja tinggi, kesempatan untuk berkumpul bersama keluarga menjadi jarang terlaksana dirumah (<http://lifestyle.kompasiana.com>). Oleh sebab itu mereka cenderung memutuskan untuk makan di restoran.

1.2. Perumusan masalah

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan penelitian: dalam bauran pemasaran jasa dinyatakan bahwa keberhasilan penyampaian jasa bergantung pada “ 7P ”, yaitu: *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical*. Namun, dalam industri restoran “ 2P “, yaitu *Process* dan *People* seringkali sulit dipenuhi. *Process* merujuk pada pelayanan yang lama dan *People* merujuk pada pelayan yang kurang ramah. Membangun dan mempertahankan kepuasan pelanggan adalah penting dalam upaya meningkatkan pendapatan restoran. Keluhan pelanggan penting bagi restoran untuk memperbaiki kinerja selama memberikan layanan (Lam dan Tang, 2003). Di industri restoran, penilaian pelanggan ditentukan oleh tiga karakteristik, yakni sajian makanan, layanan pelanggan, dan suasana dalam kegiatan bersantap (Kasapila, 2006)

1.3. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah diatas, maka pertanyaan yang hendak dipecahkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah motivasi kerja dapat memengaruhi orientasi pelanggan ?
- b. Apakah motivasi kerja dapat memengaruhi kepuasan kerja ?
- c. Apakah kepuasan kerja dapat memengaruhi orientasi pelanggan ?
- d. Apakah orientasi pelanggan dapat memengaruhi kualitas pelayanan ?
- e. Apakah kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan ?

1.4. Tujuan Penelitian

- a. Menguji pengaruh motivasi kerja terhadap orientasi pelanggan
- b. Menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja

- c. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap orientasi pelanggan
- d. Menguji pengaruh orientasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan
- e. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi sumbangan baik secara teoritis maupun secara praktis untuk kepuasan pelanggan di industri restoran.

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan mampu memberi penjelasan secara teoritis tentang motivasi kerja, kepuasan kerja, orientasi pelanggan, kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan mampu mengonfirmasi signifikan hubungan antar kepuasan pelanggan

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi bidang industri restoran dalam upaya memotivasi, membentuk kepuasan kerja pada karyawan serta upaya mewujudkan kepuasan pelanggan. Selain itu juga diharapkan mampu memprediksi apakah penelitian yang diajukan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian di bisnis restoran.