

**PENGARUH ATMOSFER RESTORAN, KUALITAS LAYANAN, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
*LA PASION RESTAURANT SURABAYA***

**SKRIPSI**



Disusun oleh :

**Rener Yermia**

**15110043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH ATMOSFER RESTORAN, KUALITAS LAYANAN, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

***LA PASION RESTAURANT SURABAYA***

**SKRIPSI**



Disusun oleh :

**Rener Yeremia**

**15110043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Rener Yeremia

NPM : 15110043

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen Perhotelan

Judul : Pengaruh Atmosfer Restoran, Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen *La Pasion Restaurant* Surabaya

**Pembimbing**

Tanggal : .....



\_\_\_\_\_  
(Dr. V. Ratna Inggawati, M.M)

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen**

Tanggal .....



\_\_\_\_\_  
(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH ATMOSFER RESTORAN, KUALITAS LAYANAN,  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN LA PASION RESTAURANT SURABAYA**

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

**Tim Penguji Skripsi**

**Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika**

**Jurusan Manajemen**

Pada ..... , ... Agustus 2021

Disusun Oleh :

Nama : Rener Yeremia

NPM : 15110043

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama

1. Lilik Indrawati, S.E., M.M. (Ketua) .....

2. Citra Anggraini T., S.E., M.M. (Penguji I) .....

3. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M. (Penguji II) .....



**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang ditulis oleh **Rener Yeremia** dengan NPM **15110043**

Telah diuji pada hari **Senin, 16 Agustus 2021**

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



.....  
Lilik Indrawati,S.E.,M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



.....  
Dr. Thyphoida W.S.P.,M.M.

Ketua Program Studi



.....  
Lilik Indrawati,S.E.,M.M.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rener Yeremia  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen Perhotelan  
Alamat asli : Jalan Rambutan no. 16 Mojokerto  
No. Identitas KTP : 3576021209960001

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi (Tugas akhir) dengan judul "PENGARUH ATMOSFER RESTORAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *LA PASION RESTAURANT SURABAYA*" merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Laporan kerja praktik ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk pihak yang telah memberikan informasi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Demikian Pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, ... Agustus 2021

Hormat saya,



Rener Yeremia

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul “Pengaruh Atmosfer Restoran, Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen La Pasion Restaurant Surabaya” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M.) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada :

1. Dr. Thyophoida W.S.P.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika dan dosen wali yang telah memberikan banyak arahan dalam perkuliahan.
2. Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi (Kaprodi) Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika dan sebagai dosen yang selalu memberi motivasi dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membanti dalam memberikan ilmu yang berguna selama perkuliahan, dan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga dan kerabat penulis yang telah mendoakan, mendampingi, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Filadelfia Tirza Hlean dan keluarga yang telah mendoakan, mendampingi, memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh jajaran manajemen dan staf La Pasion Restaurant Surabaya yang telah mengijinkan peneliti melakukan penelitian , mendampingi, memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelar sarjana.



Tiada rotan yang tak retak , demikian juga dengan penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran guna memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Dan kepada pihak-pihak peneliti selanjutnya kiranya dapat mengolah dan mendalami lagi variabel-variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih

Surabaya, ... Agustus 2021

RENER YEREMIA



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah.....	5
3. Tujuan Penelitian .....	5
4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1.    Landasan Teori .....	7
2.1.1. Restoran.....	7
2.1.1.1. Pengertian Restoran .....	7
2.1.1.2. Jenis Restoran .....	8
2.1.2. Atmosfer Restoran .....	9
2.1.2.1. Pengertian Atmosfer Restoran .....	9
2.1.2.2. Faktor-Faktor Dalam Menciptakan Atmosfer Restoran.....	9
2.1.2.3. Elemen-Elemen Atmosfer Restoran .....	10





2.1.3.	Kualitas Layanan .....	10
2.3.1.	Pengertian Kualitas .....	10
2.1.3.1.	Pengertian Kualitas Layanan .....	11
2.1.3.2.	Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan .....	12
2.1.3.3.	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	12
2.1.3.4.	Indikator Kualitas Layanan .....	13
2.1.4.	Kualitas Produk .....	13
2.1.4.1.	Pengertian Produk.....	13
2.1.4.2.	Pengertian Kualitas Produk .....	14
2.1.4.3.	Perspektif Kualitas Produk.....	15
2.1.4.4.	Indikator Kualitas Produk .....	16
2.1.5.	Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.5.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.5.2.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5.3.	Faktor Tingkat Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5.4.	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.	Pengaruh Antar Variabel.....	19
2.2.1.	Pengaruh Atmosfer Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.3.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.	Penelitian Terdahulu .....	20
2.3.1.	Penelitian I.....	20
2.3.2.	Penelitian II .....	22

2.3.3. Penelitian III.....	23
2.3.4. Penelitian IV.....	25
2.3.5. Penelitian V .....	26
2.4. Rerangka Berpikir.....	28
2.5. Kerangka Konseptual.....	29
2.6. Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Obyek Penelitian.....	30
3.2. Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	30
3.2.1. Pendekatan Penelitian.....	30
3.2.2. Sumber Data .....	30
3.3. Variabel Penelitian.....	31
3.4. Definisi Operasional .....	31
3.4.1. Variabel Independen .....	31
3.4.2. Variabel Dependen.....	33
3.5. Populasi dan Sampel .....	34
3.5.1. Populasi .....	34
3.5.2. Sampel .....	34
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7. Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1. Uji Validitas .....	37
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	38
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	39





3.7.3.1. Uji Normalitas .....	39
3.7.3.2. Uji Multikolinearitas .....	40
3.7.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.7.3.4. Uji Regresi Linier Berganda .....	41
3.7.3.5. Uji Koefisien Determinasi .....	42
3.7.3.6. Uji F .....	42
3.7.3.7. Uji t .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.1.1. Sejarah Singkat La Pasion Restaurant Surabaya .....	44
4.1.2. Struktur Organisasi La Pasion Restaurant Surabaya .....	45
4.1.3. Job Description .....	46
4.2. Uji Validitas .....	48
4.3. Uji Reliabilitas .....	50
4.4. Deskripsi Variabel Penelitian .....	50
4.4.1. Karakteristik Responden .....	50
4.5. Uji Normalitas .....	52
4.6. Uji Multikolinearitas .....	53
4.7. Uji Heteroskedastisitas .....	53
4.8. Uji Regresi Linier Berganda .....	54
4.9. Uji Koefisien Determinasi .....	56
4.10. Uji F .....	56
4.11. Uji t .....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1. Simpulan .....	60
5.2. Saran .....	60

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran Kota Surabaya.....	2
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian I .....	21
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian II.....	23
Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian III.....	24
Tabel 2.4 Perbedaan Penelitian IV.....	26
Tabel 2.5 Perbedaan Penelitian V.....	27
Tabel 3.1 Skala Likert .....	37
Tabel 3.2 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Untuk Semua Variabel.....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Semua Variabel .....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas Untuk Semua Variabel .....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	54
Tabel 4.6 Hasil Koefisien Determinan.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi La Pasion Restaurant.....	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Untuk Semua Variabel .....	52
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Untuk Semua Variabel .....	53



## ABSTRAK

Memasuki era globalisasi, bisnis kuliner sedang marak dan menjadi *trendsetter* dalam benak pecinta kuliner hingga banyak bermunculan restoran/rumah makan, salah satunya adalah *La Pasion Restaurant* Surabaya. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh atmosfer restoran, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *La Pasion Restaurant* Surabaya. Metode dalam pengambilan sampel adalah dengan purposive sampling dengan menggunakan pernyataan kuesioner kepada tujuh puluh lima responden yang merupakan konsumen *La Pasion Restaurant* Surabaya dengan syarat minimal melakukan satu kali pembelian dan usia diatas sama dengan lima belas tahun.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS statistik ver. 25, dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan valid dan semua variabel dinyatakan reliabel. Melalui uji regresi linier berganda diperoleh  $Y = 4,138 + 0,214 X_1 + 0,191 X_2 + 0,296 X_3$ , variabel kualitas produk ( $X_3$ ) memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen *La Pasion Restaurant* Surabaya dengan nilai 0,296 satuan atau 29,6%. Kemudian diperoleh hasil *adjusted R square* sebesar 0,423 atau 42,3%, artinya atmosfer restoran ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), dan kualitas produk ( $X_3$ ) berkontribusi sedang terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Pada uji F nilai F hitung 19,107, yang berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  2,73. Dapat diartikan sebagai  $H_0$  (Hipotesis nihil) ditolak, dan  $H_a$  diterima. Hal ini menjelaskan bahwa dalam penelitian ini ada variabel independen yang memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pada uji t didapatkan hasil sebagai berikut : atmosfer restoran ( $X_1$ ) memiliki nilai t hitung  $1,589 < t_{tabel}$  1,99394 dan signifikansi sebesar  $0,117 > \alpha$  0,05, artinya atmosfer restoran tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan ( $X_2$ ) memiliki nilai t hitung  $1,720 < t_{tabel}$  1,99394 dan nilai signifikansi sebesar  $0,090 > \alpha$  0,05, artinya kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk ( $X_3$ ) memiliki nilai t hitung  $3,949 > t_{tabel}$  1,99394 dan nilai signifikansi sebesar  $0 < \alpha$  0,05, artinya kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *Atmosfer Restoran, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.*



## ABSTRACT

Entering the era of globalization, the culinary business is booming and becoming a trendsetter in the minds of culinary lovers so that many restaurants / restaurants have sprung up, one of which is La Pasion Restaurant Surabaya. This study aims to determine the effect of restaurant atmosphere, service quality, and product quality on consumer satisfaction at La Passion Restaurant Surabaya. The method of sampling is purposive sampling by using a questionnaire statement to seventy-five respondents who are consumers of La Passion Restaurant Surabaya with a minimum requirement to make one purchase and the age above is the same as fifteen years.

Based on the results of data processing with the SPSS statistical program ver. 25, it can be said that all statement items are valid and all variables are declared reliable. Through multiple linear regression test obtained  $Y = 4.138 + 0.214 X1 + 0.191 X2 + 0.296 X3$ , product quality variable (X3) has the greatest influence on consumer satisfaction La Pasion Restaurant Surabaya with a value of 0.296 units or 29.6%. Then the adjusted R square result is 0.423 or 42.3%, meaning that the restaurant atmosphere (X1), service quality (X2), and product quality (X3) contribute moderately to consumer satisfaction (Y). In the F test the value of F count is 19,107, which means F count is  $19,107 > F$  table 2.73. Can be interpreted as  $H_0$  (Nil hypothesis) is rejected, and  $H_a$  is accepted. This explains that in this study there are independent variables that have an influence on the dependent variable. In the t-test, the following results were obtained: restaurant atmosphere (X1) has a t count value of  $1.589 < t$  table 1.99394 and a significance of  $0.117 > 0.05$ , meaning that the restaurant atmosphere has no effect on customer satisfaction, service quality (X2) has a value t arithmetic  $1.720 < t$  table 1.99394 and a significance value of  $0.090 > 0.05$ , meaning that service quality has no effect on consumer satisfaction, product quality (X3) has a t count value of  $3.949 > t$  table 1.99394 and a significance value of  $0 < 0.05$ , it means that product quality has an effect on consumer satisfaction.

Keywords: Restaurant Atmosphere, Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction.

