

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KUALITAS SUASANA (*AMBIENCE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Ja'an Bali Restoran)**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

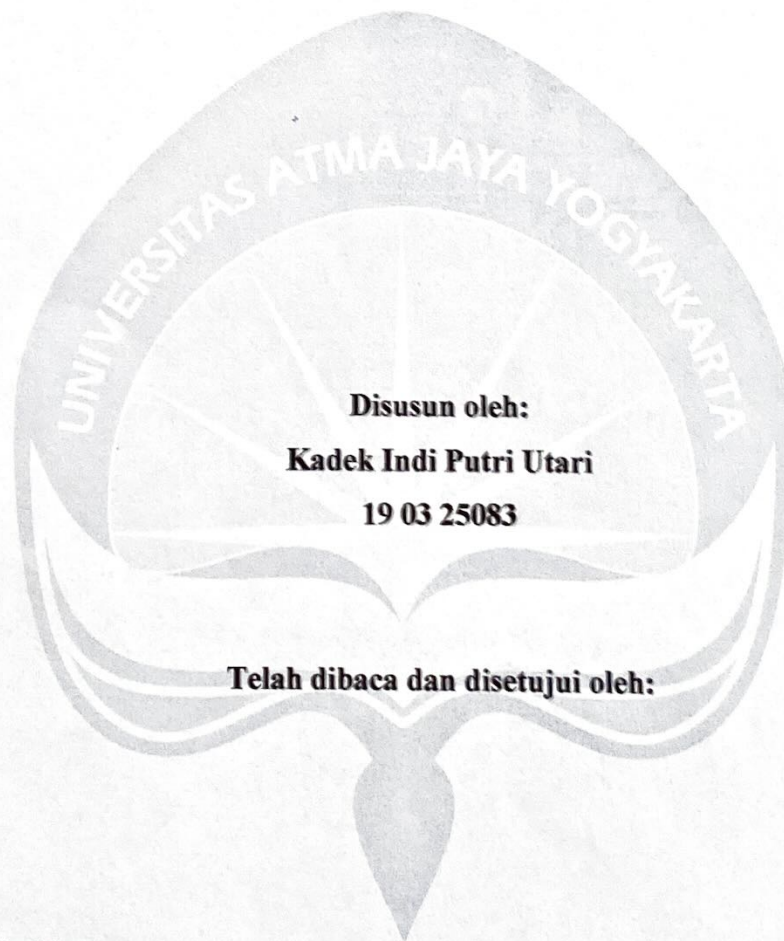
Kadek Indi Putri Utari

19 03 25083

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023


**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KUALITAS SUASANA (*AMBIENCE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Ja'an Bali Restoran)**



**Disusun oleh:
Kadek Indi Putri Utari
19 03 25083**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing


Nadia Nila Sari, S.E., MBA.

21 Agustus 2023

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KUALITAS SUASANA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN
(STUDI PADA JA'AN BALI RESTORAN)**

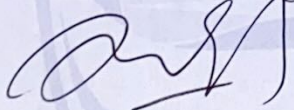
yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

**Kadek Indi Putri Utari
NPM: 19 03 25083**

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji
pada tanggal 14 Agustus 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

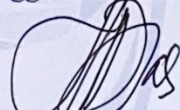
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

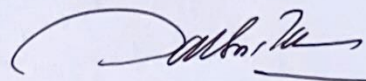


**W. Mahestu Noviandra, SE.,
Mscib., Ph.D.**

Anggota Panitia Penguji



Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

**Yogyakarta, 21 Agustus 2023
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KUALITAS SUASANA (*AMBIENCE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Ja'an Bali Restoran)**

Merupakan benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain telah saya nyatakan secara tertulis dalam skripsi ini pada catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian ataupun sepenuhnya dalam skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 04 Juli 2023

Yang Menyatakan



Kadek Indi Putri Utari

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, dan Kualitas Suasana (*Ambience Quality*) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini dapat selesai tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan semangat, kekuatan, motivasi, dan berkat kepada penulis dari awal penentuan topik penelitian hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Nadia Nila Sari, S. E., M. B. A selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan petunjuk serta arahan dalam proses pembuatan skripsi ini, dan dorongan serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan terselesaikan dengan baik.
3. Kepada seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan materi serta pengajaran selama proses perkuliahan.
4. Mama dan Papa yang selalu menemani, memberikan semangat, dan memberikan doa agar penulis tetap berusaha dan dapat segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Keluarga Rumah Mengwi yang juga selalu memberikan semangat, hiburan dan doa agar penulis dapat segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Kadek Anggara Putra Subrata, S. M yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan dan meluangkan waktunya untuk selalu menemani penulis dalam penulisan skripsi ini.

7. Teman-teman dari grup yyyyy yaitu Yuas, Meira, Manglik, dan Wahangga yang senantiasa memberikan bantuan, hiburan, serta semangat kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi ibu Nadia: Icak, Enina, Vicktor, Putri, Dwiki yang senantiasa membantu dan memberikan semangat selama penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2019 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
10. Rekan dan seluruh pihak yang mendukung serta membantu menyebarluaskan dan mengisi kuesioner sehingga penulis dapat memperoleh data dan informasi yang akurat.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, motivasi serta semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah berjuang sampai saat ini dan selalu berusaha dan bersyukur ketika melakukan dan menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat serta tambahan wawasan bagi para pembaca dan semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf bila terdapat kata yang kurang berkenan.

Yogyakarta, 04 Juli 2023

Penulis,



Kadec Indi Putri Utari

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
Abstrak.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1. Kualitas Makanan	12
2.1.2. Kualitas Layanan.....	14
2.1.3. Kualitas Suasana (<i>Ambience Quality</i>)	15
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5. Loyalitas Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.3.1. Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27

2.3.2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.3.	Pengaruh Kualitas Suasana (<i>Ambience Quality</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.4.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.4	Kerangka Penelitian	31
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Objek, Subjek, dan Tempat Penelitian	32
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5	Definisi Operasional.....	34
3.6	Pengukuran Data	37
3.7	Metode Analisis Data	38
3.7.1	Statistik Deskriptif	38
3.7.2	Pengujian Instrumen	39
3.7.2.1.	Uji Validitas	39
3.7.2.2.	Uji Reliabilitas	40
3.7.3	Alat Analisis Smart PLS	40
3.7.3.1.	<i>Outer</i> model	40
3.7.3.2.	<i>Inner</i> Model.....	41
3.7.3.3.	Uji Hipotesis	42
BAB IV	43
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	43
4.1.	Hasil Statistika Deskriptif	43
4.1.1.	Pertanyaan Filter Responden	43
4.1.2.	Profil Responden	45
4.1.3.	Analisis Deskriptif Per Variabel	46

4.2. Analisis Data	51
4.2.1. Analisis SEM-PLS	51
4.2.2. <i>Outer Model</i>	52
4.2.2.1. Uji Validitas Konvergen	53
4.2.2.2. Uji Validitas Diskriminan	55
4.2.2.3. Uji Reliabilitas	58
4.2.3. <i>Inner Model</i>	58
4.2.3.1. <i>R-Square</i>	59
4.2.3.2. <i>Q-Square</i>	59
4.2.4. Uji Hipotesis	60
4.3. Pembahasan	62
4.3.1. Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.3.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.3.3. Pengaruh Kualitas Susana terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.3.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	65
BAB V	66
PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan	66
5.1.1. Kesimpulan Berdasarkan Analisis Deskriptif	66
5.1.2. Kesimpulan Berdasarkan Analisis Hipotesis Penelitian	67
5.2. Implikasi Manajerial	68
5.3. Keterbatasan Penelitian	69
5.4. Saran Penelitian Ke Depan	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 PDB Industri Makanan dan Minuman (Q3/2020 - Q3/2022)	1
Gambar 1. 2 Rating Ja'an Bali Restoran	4
Gambar 1. 3 Suasana Ja'an Bali Restoran	6
Gambar 1. 4 Pelayanan di Ja'an Bali Restoran	7
Gambar 1. 5 Makanan Ja'an Bali Restoran.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	31
Gambar 4. 1 Model Struktural SEM-PLS	52
Gambar 4. 2 Model Struktural PLS <i>Alogaritm</i>	53
Gambar 4. 3 Model Struktural PLS <i>Bootstraping</i>	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Banyaknya Restoran dan Rumah Makan Dirinci Menurut Kabupaten/Kota di Bali, 2012-2021	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	35
Tabel 3. 2 Interval Rata - Rata Skor.....	39
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Pertanyaan Filter 1	43
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Pertanyaan Filter 2.....	44
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Pertanyaan Filter 3.....	44
Tabel 4. 4 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 5 Profil Responden berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 6 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Makanan.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Suasana	49
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4. 12 Nilai <i>Outer Loadings (Loading Factors)</i>	54
Tabel 4. 13 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
Tabel 4. 14 Nilai <i>Cross Loading</i>	56
Tabel 4. 15 Nilai <i>Fornell Larcker Criterion</i>	57
Tabel 4. 16 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	58
Tabel 4. 17 Nilai <i>R-Square</i>	59
Tabel 4. 18 Nilai <i>Q-Square</i>	59
Tabel 4. 19 <i>Path Coefficients</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DRAFT KUESIONER PENELITIAN.....	79
LAMPIRAN 2 KUESIONER <i>ONLINE</i>	83
LAMPIRAN 3 HASIL KUESIONER <i>ONLINE</i> (GOOGLE FORM).....	91
LAMPIRAN 4 HASIL OLAH DATA SMART-PLS 4.0.....	114
LAMPIRAN 5 STRUKTUR KERANGKA SMART-PLS 4.0	117
LAMPIRAN 6 JURNAL ACUAN	119

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KUALITAS SUASANA (*AMBIENCE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Ja'an Bali Restoran)**

**Kadek Indi Putri Utari
Nadia Nila Sari, S.E., MBA.**

**Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta**

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini dibuat untuk menguji pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan, dan kualitas suasana (*ambience quality*) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah Ja'an Bali Restoran. Responden dalam penelitian ini berjumlah 190 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* serta pengumpulan data melalui *platform* Google Forms dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan *software Partial Least Square (SmartPLS)* versi 4.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas suasana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kualitas Suasana (*Ambience Quality*), Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.