

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI
NILAI YANG DIRASAKAN KONSUMEN PADA
RUMAH MAKAN BU RUDY DI KUPANG INDAH,
SURABAYA**



OLEH :

**LOLLA LEOPATRIA
3103012033**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MELALUI NILAI YANG DIRASAKAN KONSUMEN
PADA RUMAH MAKAN BU RUDY DI KUPANG INDAH,
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH :

LOLLA LEOPATRIA
3103012033

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lolla Leopatria

NRP : 3103012033

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Nilai Yang Dirasakan Konsumen Pada Rumah Makan Bu Rudy Di Kupang Indah, Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Januari 2016

Yang Menyatakan,



Lolla Leopatria

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

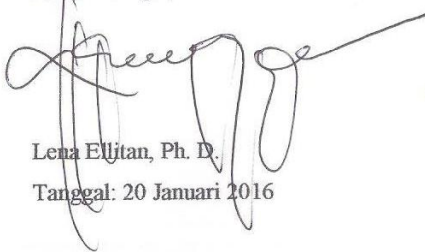
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MELALUI NILAI YANG DIRASAKAN KONSUMEN
PADA RUMAH MAKAN BU RUDY DI KUPANG INDAH,
SURABAYA

Oleh:

Lolla Leopatria
3103012033

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Lena Eljitan, Ph. D.
Tanggal: 20 Januari 2016

Pembimbing II,



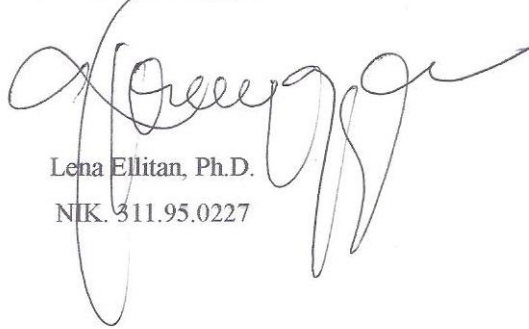
Robertus Sigit H L, SE., M.Sc.

Tanggal: 21 Januari 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Lolla Leopatria dengan NRP 3103012033
Telah diuji pada tanggal 30 Januari 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji :



Lena Ellitan, Ph.D.

NIK. 311.95.0227

Mengetahui :

Dekan,



Dr. Eudovicus Lasdr, MM
NIK. 321.96.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.
NIK. 311.99.0369

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Nilai Yang Dirasakan Konsumen Pada Rumah Makan Bu Rudy Di Kupang Indah, Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana S-1 Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari usaha, bimbingan, saran, kritik, dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan tugas akhir ini, yaitu:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan berkat dan rahmat-Nya yang membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Lena Ellitan dan Bapak Robertus Sigit, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu memberi bimbingan, arahan, dan dorongan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu serta masukan dan saran yang berguna dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Orang tua serta saudara-saudara yang telah memberi dukungan secara moril dan materiil.
4. Bapak Lodovicus Lasdi selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Ibu Elisabeth Supriharyanti selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Sahabat saya Leonita, Naomi, Sofi, Viena, Sharla, dan Vera yang sudah membantu penulis dan memberikan dorongan serta semangat untuk

menyelesaikan skripsi ini dan seluruh sahabat serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas bantuan secara tidak langsung yang telah diberikan.

Tidak ada gading yang tak retak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 21 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Skripsi	9
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Kualitas Makanan	14
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3. Kualitas Lingkungan Fisik.....	21
2.2.4. Nilai Yang Dirasakan Konsumen	24
2.2.5. Kepuasan Konsumen	27

2.2.6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Yang Dirasakan Konsumen	30
2.2.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Yang Dirasakan Konsumen	30
2.2.8. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Nilai Yang Dirasakan Konsumen	31
2.2.9. Pengaruh Nilai yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.2.10. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen melalui Nilai yang Dirasakan	32
2.2.11. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Nilai yang Dirasakan	33
2.2.12. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen melalui Nilai yang Dirasakan	33
2.3. Model Penelitian	34
2.4. Hipotesis	34

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	36
3.2. Identifikasi Variabel.....	36
3.3. Definisi Operasional	36
3.4. Jenis dan Sumber Data	38
3.5. Pengukuran Variabel.....	39
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	39
3.7. Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.8. Teknik Analisis Data.....	40

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden	45
4.1.1. Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi rumah rumah makan Bu Rudy selama 6 bulan terakhir ..	45
4.1.2. Berdasarkan Pendapatan	46
4.2. Statistik Deskriptif Variabel – Variabel Penelitian	47
4.3. Analisis Data	52
4.3.1. Uji Normalitas Data	52
4.3.2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model (<i>Overall Model Fit</i>)	53
4.3.3. Uji Kecocokan Model Pengukuran (<i>Measurement Model Fit</i>)	55
4.2.3.1. Uji Validitas	55
4.2.3.2. Uji Reliabilitas	56
4.3.4. Uji Kecocokan Model Struktural (<i>Structural Model Fit</i>)	59
4.3.5. Pengujian Hipotesis Penelitian	61
4.4. Pembahasan	62
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Yang Dirasakan	62
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Yang Dirasakan	63
4.4.3. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Nilai Yang Dirasakan	64
4.4.4. Pengaruh Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Konsumen	65
4.4.5. Pengaruh Mediasi Nilai Yang Dirasakan	

Dalam Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.4.6. Pengaruh Mediasi Nilai Yang Dirasakan Dalam Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.4.7. Pengaruh Mediasi Nilai Yang Dirasakan Dalam Hubungan Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.....	67

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	68
5.2. Saran	70
5.2.1. Saran Akademis	70
5.2.1. Saran Praktis	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi rumah makan Bu Rudy selama 6 bulan terakhir	46
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	46
Tabel 4.3.	Interval Rata-Rata Skor	47
Tabel 4.4.	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1)	47
Tabel 4.5.	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	48
Tabel 4.6.	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Lingkungan Fisik (X_3)	49
Tabel 4.7.	Statistik Deskriptif Variabel Nilai yang Dirasakan (Y_1) ..	50
Tabel 4.8.	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y_2) ..	51
Tabel 4.9.	<i>Test of Univariate Normality for Continuous Variables</i> ..	52
Tabel 4.10.	<i>Test of Multivariate Normality for Continuous Variables</i>	53
Tabel 4.11.	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model	54
Tabel 4.12.	Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.13.	Data untuk Uji Reliabilitas Kualitas Produk	57
Tabel 4.14.	Data untuk Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.15.	Data untuk Uji Reliabilitas Kualitas Lingkungan Fisik....	58
Tabel 4.16.	Data untuk Uji Reliabilitas Nilai yang Dirasakan	58
Tabel 4.17.	Data untuk Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.18.	Hasil Uji Hipotesis Penelitian	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner
Lampiran 2	: Data Tentang Karakteristik Responden
Lampiran 3a	: Jawaban Responden Tentang Variabel X1 dan X2
Lampiran 3b	: Jawaban Responden Tentang Variabel X3
Lampiran 3c	: Jawaban Responden Tentang Variabel Y1 dan Y2
Lampiran 4	: Statistik Identitas Responden
Lampiran 5	: Statistik Deskriptif Variabel
Lampiran 6	: Uji Normalitas
Lampiran 7	: Output Text
Lampiran 8	: Path Diagram Estimate
Lampiran 9	: Path Diagram Standardized Solution
Lampiran 10	: Path Diagram T-Value

EFFECT OF PRODUCTS QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PHYSICAL ENVIRONMENTAL QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION THROUGH CONSUMER PERCEIVED VALUE ON RUMAH MAKAN BU RUDY IN KUPANG INDAH, SURABAYA

Abstract

The purpose of this study to determine the effect of product quality, service quality, and the quality of the physical environment on consumer satisfaction through consumer perceived value in Rumah Makan Bu Rudy di Kupang Indah, Surabaya. This research was conducted by distributing questionnaires to obtain primary data . Respondents in this study amounted to 150 people, which is then analyzed using the methods of structural equation modeling analysis to determine the effect between the variables through LISREL 8.70 program .

Results from this study is the product quality, service quality, and physical environment proved influential on consumer perceived value. Variable proven perceived value affects customer satisfaction. Consumer perceived value proved to mediate the effects of product quality, service quality, and physical environment on consumer satisfaction.

Keywords: Food Quality, Service Quality, Physical Environment Quality, Perceived Value Customer Satisfaction

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MELALUI NILAI YANG DIRASAKAN KONSUMEN
PADA RUMAH MAKAN BU RUDY DI KUPANG INDAH,
SURABAYA**

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen melalui nilai yang dirasakan konsumen pada rumah Bu Rudy di Kupang Indah, Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk memperoleh data primer. Responden pada penelitian ini berjumlah 150 orang, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis *structural equation modeling* untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian melalui program LISREL 8.70.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan fisik terbukti berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan konsumen. Variabel nilai yang dirasakan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai yang dirasakan konsumen terbukti memediasi pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Lingkungan Fisik, Nilai Yang Dirasakan, Kepuasan Konsumen