

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUASANA RESTORAN,  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN RESTORAN  
FORESTHREE BOGOR DENGAN METODE SEM)**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI SALAH  
SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**Oleh:**

**SELA**

**NPM S1-0215124**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA**

**BOGOR**

**2019**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 (S-1) MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, SUASANA RESTORAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA RESTORAN FORESTHREE BOGOR)**

OLEH : SELA

NPM : S10215124

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

**(SUMARDJONO, SE., MM)**

**(INDAR KHAERUNNISA, SE., M.AK)**

PENGUJI I

PENGUJI II

**(Dr. ISMULYANA DJAN, SE., MM)**

**(DEDY MULYADI, S.SI., M.KOM)**

BOGOR, OKTOBER 2019

KETUA  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA

**(Dr. ISMULYANA DJAN, SE., M.M)**

# Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Restoran dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Sela

Department of Management, Economic College of Binaniaga, Bogor, Indonesia  
Selaanora12@gmail.com

---

**Abstrack:** Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Produk, Suasana Restoran dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Foresthree Bogor.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui metode survey.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Restoran Foresthree Bogor. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria pengunjung yang sudah pernah melakukan pembelian di Restoran di Foresthree Bogor. Sampel berjumlah 200 responden dengan teknik menggunakan kuisioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis model persamaan struktural.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, dibuktikan dari nilai *critical ratio* sebesar 7,929 nilai signifikansi mendekati 0,000, lebih kecil dari 0,05 dan koefisen jalur memiliki nilai positif sebesar 0,932; (2) Suasana Restoran tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, dibuktikan dengan nilai nilai *critical ratio* sebesar 0,312 dengan nilai signifikansi 0,755, lebih besar dari 0,05; (3) Lokasi tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, dibuktikan dengan nilai nilai *critical ratio* sebesar 0,960 dengan nilai signifikansi 0,337, lebih besar dari 0,05.

---

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Suasana Restoran, Lokasi, Kepuasan Konsumen

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat dan anugrah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Restoran dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Forestthree Bogor”. Penyusunan skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M., selaku Ketua STIE Binaniaga Bogor.
2. Bapak Sumardjono, S.E., MM., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan tenaga dan pikiran terhadap skripsi ini.
3. Ibu Indar Khaerunnisa, S.E., M.Ak., selaku dosen pembimbing kedua yang telah mencurahkan tenaga dan pikiran terhadap skripsi ini.
4. Untuk keluarga tercinta (alm Bapak, Ibu, Teh Sun, Elsa, Ega) yang telah memberikan motivasi dan dorongan dalam penyelesaian skripsi.
5. Rekan-rekan saya tercinta (Ayu, Devi, Rubbi, Diva, Sari) yang telah memberikan motivasi dan saling support satu sama lain.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran

yang bersifat membangun dari semua pihak penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian skripsi ini. Semoga penelitian skripsi ini dapat memberikan informasi serta menambah pengetahuan kita semua. Akhir kata penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan penelitian skripsi ini.

Bogor, Oktober 2019

( Sela )

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Masalah .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	11
G. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
A. Landasan Teori .....	14
1. Pemasaran .....	14

2. Manajemen Pemasaran .....	14
3. Bauran Pemasaran .....	15
4. Kualitas Produk .....	16
5. Suasana Restoran.....	22
6. Lokasi .....	26
7. Kepuasan Konsumen.....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	35
C. Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Metode Penelitian .....	40
B. Variabel dan Pengukuran .....	41
C. Teknik Pengumpulan Data .....	41
D. Operasional Variabel .....	42
E. Populasi dan Sampel .....	44
F. Metode Pengambilan Data .....	46
G. Metode Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	58
B. Karakteristik Responden .....	62
C. Deskriptif Variabel Penelitian .....	66
D. Teknik Analisis Data .....	73
E. Pengujian Hipotesis .....	101
F. Pembahasan .....	102

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	106
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	108
LAMPIRAN .....	111



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Restoran Populer di Kota Bogor .....	6
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3 Operasional Variabel .....	43
Tabel 4 Metode Pengambilan Data .....	46
Tabel 5 <i>Comparative Fit Index</i> .....	54
Tabel 6 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Produk .....	67
Tabel 7 Hasil Analisis Deskriptif Suasana Restoran dan Lokasi.....	68
Tabel 8 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen .....	69
Tabel 9 Jawaban Responden terhadap Kualitas Produk .....	70
Tabel 10 Jawaban Responden terhadap Suasana Restoran .....	71
Tabel 11 Jawaban Responden terhadap Lokasi.....	71
Tabel 12 Jawaban Responden terhadap Kepuasan Konsumen .....	72
Tabel 13 Hasil Output <i>Modification Indices</i> Model_1 CFA Konstruk .....	74
Tabel 14 Hasil output Model_1 Kualitas Produk.....	75
Tabel 15 Hasil Pengujian Model_2 Kualitas Produk .....	76

Tabel 16 Hasil output Model_1 Suasana Restoran.....	77
Tabel 17 Hasil Pengujian Model_1 Suasana Restoran .....	78
Tabel 18 Hasil Output Model_1 Lokasi.....	79
Tabel 19 Hasil output Model_2 Lokasi.....	81
Tabel 20 Hasil pengujian output Model_2 .....	82
Tabel 21 Hasil output Model_1 Kepuasan Konsumen.....	83
Tabel 22 Hasil pengujian Model_1 Kepuasan Konsumen.....	84
Tabel 23 Hasil Output <i>Modification Indices Full Model_1</i> .....	86
Tabel 24 Hasil Output <i>Full Model_2</i> .....	87
Tabel 25 Hasil Pengujian <i>Full Model_2</i> .....	90
Tabel 26 <i>Evaluasi Outlier</i> .....	92
Tabel 27 Hasil Output Uji Normalitas.....	95
Tabel 28 Hasil Output dengan prosedur Bootstrap .....	96
Tabel 29 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	98
Tabel 30 Korelasi antar konstuk dan akar kuadrat AVE .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perkembangan Jumlah Restoran di Bogor .....	2
Gambar 2 Data Konsumen Restoran Foresthree .....	7
Gambar 3 Data Pendapatan Restoran Foresthree .....	8
Gambar 4 Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i> .....	25
Gambar 5 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 6 Konstruk Penelitian .....	48
Gambar 7 Struktur Pembagian Kerja Foresthree.....	60
Gambar 8 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 9 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	63
Gambar 10 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Gambar 11 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Gambar 12 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	66
Gambar 13 Model_1 Konstruk Kualitas Produk.....	73
Gambar 14 Model_2 Konstruk Kualitas Produk.....	74
Gambar 15 Model_1 Konstruk Suasana Restoran.....	77
Gambar 16 Model_1 Konstruk Lokasi.....	79

Gambar 17 Model_2 Konstruk Lokasi.....	80
Gambar 18 Model_1 Konstruk Kepuasan Konsumen.....	83
Gambar 19 <i>Full Model_1</i> .....	85
Gambar 20 <i>Full Model_2</i> .....	87
Gambar 21 Koefisien Regresi <i>Full Model_2</i> .....	91

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian