

**A SERVICE QUALITY ASSESSMENT TOOL FOR THE QUICK SERVICE
RESTORAN INDUSTRI IN INDONESIA**
(Studi Empiris : Konsumen McD di Indonesia)



SKRIPSI

Di ajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Regyta Aprylia

Nim : 19415022

Program Studi : S1 Manajemen

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : A Service Quality Assessment Tool For The Quick Service Restoran
Industri In Indonesia
Nama : Regyta Aprylia
Nim : 19415022
Tempat , Tanggal Lahir : Ponorogo,12 April 2001
Program Studi : S1 Manajemen

Isi dan format disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu
(S1) pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 30 Mei 2023

Pembimbing I



Adi Santoso, SE., MM
NIDN.0727118803

Pembimbing II



Wahna Widhianingrum, S.P., MM
NIDN.0707118602

Mengetahui

Fakultas Ekonomi
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO
Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIDN.072605082005011002

Dosen Penguji

Dosen Penguji I



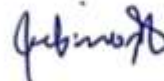
Adi Santoso, SE., MM
NIDN.0727118803

Dosen Penguji II



Dr. Sri Hartono, SE., MM
NIDN.0730127102

Dosen Penguji III



Siti Chamidah, SE., MSi
NIDN.0019057101

RINGKASAN

Regyta Aprylia (19415022)

Manajemen

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Perkembangan industri makanan restoran cepat saji terkhusus di

bidang fast food diseluruh dunia semakin berkembang bahkan juga di Indonesia, dilihat dari banyaknya ragam merek usaha fast food yang bermunculan seperti KFC, McD, Pizza Hut, Sushi Tai, Yoshinoya, Hokben, A&W, Burger King (Michael C. Ottenbacher Robert J. Harrington, 2009), pilihan makanan yang begitu banyak seiring dengan berkembang era milenia pada saat ini (Widiarini, 2020). Di Indonesia sendiri restoran fast food berkembang sangat banyak, kebanyakan masyarakat indonesia mengenal makanan fast food dari adanya perkembangan budaya negara barat yang masuk ke negara indonesia dengan mengadopsi makanan yang berasal dari negara barat seeperti makanan cepat saji atau yang sering kita kenal dengan fast food Dian Rahma Fika Alnina,(2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang faktor faktor yang dapat mempengaruhi customer satisfaction restoran cepat saji di Indonesia melalui service quality, physical environmental quality dan food quality. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen restoran cepat saji McD yang ada di Indonesia. Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 300 sample, di mana jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan table ISAC. Metode pengambilan data menggunakan penyebaran kuesioner secara online

menggunakan google form. Pengukuran data menggunakan skala likert dengan interval 1 sampai 5 dengan keterangan 1= sangat tidak setuju hingga 5= sangat setuju. Data yang sudah terkumpul selanjutnya dimasukkan kedalam Software AMOS 24 menggunakan metode analisis Structural Equation Modeling (SEM) untuk selanjutnya digunakan untuk pengujian model pengukuran serta menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menemukan bahwa hanya service quality dan food quality yang berpengaruh terhadap customer satisfaction, sedangkan physical environmental quality tidak berpengaruh terhadap customer satisfactionMcD.

Kata Kunci : Service quality, Physical environmental quality, Food quality, Kepuasan Konsumen



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “A Service Quality Assessment Tool For The Quick Service Restorant Industri In Indonesia “ sesuai dengan yang di harapkan.


Penulisan laporan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Pendidikan Srata 1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberi kemudahan dan kelancaran dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang senantiasa membeikan dukungan, doa dan semangat sebagai motivasi saya dalam menyelesaikan pendidikan.
3. Bapak Dr. Happy Susanto,M.A., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr.Hadi Sumarsono, SE., M,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Naning Kristiyana ,SE.,MM selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen.
6. Bapak Adi Santoso,SE.,MM selaku Sekretaris prodi dan Dosen Pembimbing 1 saya yang senantiasaa memberikan pengarahan dan motivasi guna terselesaikannya tugas akhir ini.
7. IbuWahna Widyaningrum .,MM selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan dorngan serta bantuan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.
9. 19414950 yang selalu memberikan motivasi serta dorongan dan bantuanya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi hingga selesai, serta teman teman saya yang sudah berkontribusi selama saya menempuh pendidikan S1.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis dengan senang hati serta dengan tangan terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Ponorogo, 30 Mei 2023


Regyta Aprylia

NIM. 19415022

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri (ASLI), dan isi dari skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan. dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulia diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 30 Mei 2023


Regyta Aprylia
NIM. 19415022

MOTTO

“ Bisa karena terbiasa ”



DAFTAR ISI

Table of Contents

SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Service Dominant Logic	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen	10
2.1.3 Service quality.....	11
2.1.4 Physical environmental quality.....	13
2.1.5 Food Quality.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Model Kerangka Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel penelitian.....	20
3.2.1 Populasi.....	20
3.2.2 Sampel.....	20
3.3 Jenis Data Penelitian.....	21
3.3.1 Data Primer	21

3.3.2 Data Sekunder	22
3.4 Metode Pengambilan Data	22
3.4.1 Kuisisioner.....	22
3.4.2 Observasi.....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel	23
3.6 Metode Analisis Data	24
3.6.1 Pengembangan model berbasis teori.....	24
3.6.2 Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis).....	25
3.6.3 Evaluasi kriteria Goodness-of-fit	25
3.6.4 Uji Regresi Berganda	27
3.6.1 Uji Hipotesis.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	45



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap	6
Tabel 2.1 Customer Satisfaction dan indikator pengukurannya	11
Tabel 2.2 Service Quality dan indikator pengukurannya	12
Tabel 2.3 Physical Environmental Quality dan Penjabaran Indikator Pengukurannya	14
Tabel 2.4 Food Quality dan Penjabaran Indikator Pengukurannya	16
Tabel 2.5 Peneliti Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3.2 Goodness Of Fit Indecs	26
Tabel 4.1 Profil Responden	29
Tabel 4.2 Hasil Analisis Faktor Konformatori	29
Tabel 4.3 Hasil Pengukuran Kelayakan SEM	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Hipotesis	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	19
Gambar 3.1 Operasional Variabel	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Cek Plagiasi	46
Lampiran 2 Hasil Letter Of Acceptance	47
Lampiran 3 Kuisisioner	48
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden	54
Lampiran 5 Hasil Olah Data	62
<hr/>	
Lampiran 6 Artikel	66

