

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA BOOGIE  
DESSERT & SUSHI BOGOR**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan Manajemen Pemasaran  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**RATNA WULANDARI**  
**NIM: 2432000260**



**PROGRAM DIPLOMA III**  
**JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**  
**DEPOK**  
**2023**



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA BOOGIE  
DESSERT & SUSHI BOGOR**

Oleh:

Nama : RATNA WULANDARI  
NIM : 2432000260  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 22 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Nuryani Susana, S.Pd., S.H., M.H.

Dian Rusmana, S.E.

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, S.H.



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA BOOGIE  
DESSERT & SUSHI BOGOR**

Oleh:

Nama : RATNA WULANDARI  
NIM : 2432000260  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir, Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 22 Agustus 2023  
Waktu : 13.30 – 14.30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua : Mega Indah Edityawati, S.E., M.M. (.....)  
Anggota : Aldi Friyatna Dira, S.E, M.M. (.....)

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, S.E.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratna Wulandari  
NIM : 2432000260  
Jurusan : Manajemen Pemasaran  
Nomor KTP : 3271026603020003  
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 26 Maret 2002  
Alamat : Jalan Raya Tajur Gang. U Tanuwijaya, RT 2 RW 4, No.  
21, Kelurahan Tajur, Kecamatan Bogor Timur, Kota  
Bogor, Jawa Barat 16141

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan memublikasikan tugas akhir ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan atau tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 22 Agustus 2023

RATNA WULANDARI

## ABSTRAK

### **RATNA WULANDARI. NIM 2432000260. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor.**

---

Salah satu kunci agar perusahaan selalu dapat bersaing mempertahankan eksistensinya adalah dengan cara memperkuat manajemen pemasaran serta mengembangkan metode-metode yang baru. Tanpa adanya manajemen pemasaran, perusahaan tidak akan bisa berjalan sesuai dengan harapan. Saat ini, perkembangan bisnis kuliner di Indonesia cukup pesat dan meluas. Hal tersebut dikarenakan hanya bisnis kuliner yang akan selalu dibutuhkan oleh setiap orang, sehingga kategori bisnis ini tidak akan pernah padam. Melihat kondisi yang terjadi, para pelaku usaha kuliner saling berkompetisi untuk memberikan yang terbaik kepada para konsumennya. Salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal guna terciptanya kepuasan konsumen. Seperti Boogie Dessert & Sushi Bogor yang selalu mengutamakan konsumennya sehingga sekarang masih bertahan sampai saat ini. Usaha kuliner ini berdiri dengan harapan dapat mengembangkan *Dessert* dan *Sushi* dengan kreasi modern sesuai dengan kegemaran masyarakat di era sekarang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode penelitian survei serta teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang datang ke Boogie Dessert & Sushi Bogor. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik *Nonprobability Sampling* yang meliputi *Insidental Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden. Penelitian dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Statistical Program for Social Science* (SPSS).

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 30% faktor-faktor kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh indikator berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta empati. Sedangkan selebihnya 70% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan regresi linear sederhana diperoleh  $Y = 10.543 + 0.172X$ . Artinya, semakin sesuai kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada Boogie Dessert. Hasil uji t membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung} (6.595) > t_{tabel} (1.984)$ , maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

**RATNA WULANDARI. NIM 2432000260. *The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction at Boogie Dessert & Sushi Bogor.***

---

*One of the keys so that companies can always compete and maintain their existence is by strengthening marketing management and developing new methods. Without marketing management, the company will not be able to run as expected. Currently, the development of the culinary business in Indonesia is very fast and widespread. This is because only the culinary business will always be needed by everyone, so this business category will never go out. Seeing the conditions that occur, culinary entrepreneur compete with each other to provide the best to their consumers. One way is to provide maximum service to create customer satisfaction. Like Boogie Dessert & Sushi Bogor, which always puts its customers first, so they are still surviving to date. This culinary business was established with the hope of developing Dessert and Sushi with modern creations in accordance with the craze of people in the current era.*

*The purpose of this research was to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Boogie Dessert & Sushi Bogor. The type of research used is quantitative with survey research methods and data collection techniques in the form of questionnaires. The data analysis model used is simple linear regression analysis. The population in this research are consumers who come to Boogie Dessert & Sushi Bogor. Sampling accomplished by Nonprobability Sampling technique which comprise Incidental Sampling. The sample is 100 respondents. The research was conducted using the Statistical Program for Social Science (SPSS).*

*The results of the regression test show that 30% of consumer satisfaction factors can be explained by indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While the remaining 70% explained by other factors that not tested in this research. The simple linear regression equation obtained  $Y = 10.543 + 0.172X$ . That is, the more appropriate the quality of service, the more higher the consumer satisfaction at Boogie Dessert. The results of the t test prove that the service quality variable shows the results of the  $t_{count} (6.595) > t_{table} (1.984)$ , so partially the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction at Boogie Dessert & Sushi Bogor.*

**Keywords: Service quality, customer satisfaction.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT. karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tugas akhir tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan harapan mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor” ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Ahli Madya pada Jurusan Manajemen Pemasaran, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena perubahan gaya hidup masyarakat yang kini gemar berwisata kuliner dan banyak bermunculan restoran dengan konsep yang menarik. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bentuk pelayanan seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak menerima bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, S.E., M.Sc., M.AP. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang selalu berusaha untuk mengembangkan STIE GICI dengan baik.
2. Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, S.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Dian Rusmana, S.E, M.M. (Cand). selaku Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran STIE GICI sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu berusaha memajukan Prodi ini, serta telah dengan sabar bersedia membimbing penulis sehingga berhasil menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Mega Indah Edityawati, S.E., M.M. dan Bapak Aldi Friyatna Dira, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan evaluasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran atas dedikasinya yang tinggi mendidik penulis sehingga bisa menjadi seorang Ahli Madya.

6. Ibu Tami Sucirat Cristiningsih, S.E., M.M. (Cand) selaku ketua BAAK STIE GICI yang selama ini membantu dalam pengurusan mata kuliah serta tugas akhir ini.
7. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan penuh suka cita.
9. Bapak Effendy Djaja selaku Pemilik serta Bapak Aris Sudibyo selaku Manajer Boogie Dessert & Sushi Bogor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Ayahanda Koswara serta Ibunda Lusiana, juga Nenek, Kakek, Kakak dan Adik-adik tercinta yang telah memberikan dukungan selama penulis menuntut ilmu sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
11. Bapak Fitri Haryanto dan Ibu Ratna Dwi Astuti selaku pemilik Vito Ice Cream di mana tempat penulis bekerja, yang telah mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan yang bersifat membangun. Harapannya, di masa yang akan datang penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun kita bersama.

Depok, 22 Agustus 2023

Penulis,

RATNA WULANDARI

NIM: 2432000260

## DAFTAR ISI

|                                         |      |
|-----------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                      | i    |
| LEMBARAN PERSETUJUAN & PENGESAHAN ..... | ii   |
| LEMBARAN SIDANG .....                   | iii  |
| PERNYATAAN.....                         | iv   |
| ABSTRAK .....                           | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                   | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                    | vii  |
| DAFTAR ISI .....                        | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                      | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                   | xiii |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....   | 6 |
| 1.3. Batasan Masalah .....        | 7 |
| 1.4. Rumusan Masalah .....        | 7 |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....      | 7 |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....     | 7 |
| 1.7. Sistematika Penulisan .....  | 8 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Landasan Teori .....                                     | 10 |
| 2.1.1. Jasa .....                                             | 10 |
| 2.1.2. Pelayanan .....                                        | 13 |
| 2.1.3. Kualitas Pelayanan .....                               | 16 |
| 2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan .....                     | 18 |
| 2.1.5. Kepuasan Konsumen .....                                | 18 |
| 2.1.6. Indikator Kepuasan Konsumen .....                      | 26 |
| 2.1.7. Tingkatan Kepuasan Konsumen .....                      | 26 |
| 2.1.8. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen ..... | 27 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                               | 30 |
| 2.3. Kerangka Konseptual .....                                | 32 |
| 2.4. Hipotesis .....                                          | 33 |

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....    | 34 |
| 3.2. Jenis dan Metode Penelitian .....    | 34 |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian ..... | 35 |
| 3.3.1. Populasi .....                     | 35 |
| 3.3.2. Sampel .....                       | 36 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....        | 38 |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel .....  | 39 |

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 3.5.1. Variabel Bebas.....                  | 39 |
| 3.5.2. Variabel Terikat.....                | 40 |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....             | 42 |
| 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran .....     | 42 |
| 3.6.2. Persamaan Regresi .....              | 44 |
| 3.6.3. Uji Kualitas Data .....              | 45 |
| 1. Uji Validitas .....                      | 45 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                   | 46 |
| 3.6.4. Uji Asumsi Klasik .....              | 47 |
| 1. Uji Normalitas .....                     | 47 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas .....            | 47 |
| 3.6.5. Uji Hipotesis .....                  | 48 |
| 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....    | 48 |
| 2. Uji t (Parsial) .....                    | 49 |
| <br>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN             |    |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                 | 50 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....       | 50 |
| 4.1.2. Karakteristik Responden .....        | 53 |
| 4.1.3. Tanggapan Responden .....            | 55 |
| 1. Kualitas Pelayanan (X) .....             | 56 |
| 2. Kepuasan Konsumen (Y) .....              | 60 |
| 4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data .....        | 62 |
| 1. Hasil Uji Validitas .....                | 62 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas .....             | 64 |
| 4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....        | 64 |
| 1. Hasil Uji Normalitas .....               | 65 |
| 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....      | 66 |
| 4.1.6. Hasil Uji Hipotesis .....            | 67 |
| 1. Persamaan Regresi Linear Sederhana ..... | 67 |
| 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....    | 68 |
| 3. Hasil Uji t (Uji Parsial) .....          | 69 |
| 4.2. Pembahasan .....                       | 70 |
| <br>BAB V SIMPULAN DAN SARAN                |    |
| 5.1. Simpulan .....                         | 73 |
| 5.2. Saran .....                            | 73 |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....                    | 75 |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                        | 77 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Data Restoran Hidangan Penutup di Kota Bogor .....                     | 2  |
| Tabel 1.2. Data Keluhan dan Saran dari Konsumen Boogie Dessert & Sushi Bogor..... | 5  |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....                                             | 31 |
| Tabel 3.1. Jadwal Penelitian .....                                                | 34 |
| Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel .....                                    | 41 |
| Tabel 3.3. Angka Penafsiran .....                                                 | 43 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....                                          | 53 |
| Tabel 4.2. Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan .....             | 56 |
| Tabel 4.3. Tanggapan Responden atas Variabel Kepuasan Konsumen .....              | 60 |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....                  | 63 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....                   | 63 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....                                           | 64 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....                               | 68 |
| Tabel 4.8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                  | 68 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial) .....                                        | 69 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1. Keluhan Konsumen Boogie Dessert & Sushi Bogor .....          | 4  |
| Gambar 2.1. <i>Customer Satisfaction Model</i> .....                     | 20 |
| Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan .....                              | 20 |
| Gambar 2.3. Proses Kepuasan Pelanggan .....                              | 21 |
| Gambar 2.4. Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan .....                   | 22 |
| Gambar 2.5. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....                             | 23 |
| Gambar 2.6. Kerangka Konseptual Penelitian .....                         | 33 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi Boogie Dessert & Sushi Bogor .....       | 51 |
| Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) .....                | 65 |
| Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas (Grafik P-P Plot) .....                 | 66 |
| Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik ..... | 67 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian .....   | 77 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....          | 78 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data .....                 | 80 |
| Lampiran 4. Hasil Outpus SPSS .....             | 82 |
| Lampiran 5. Kartu Bimbingan .....               | 88 |
| Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup .....          | 89 |
| Lampiran 7. Tabel r <i>Product Moment</i> ..... | 90 |
| Lampiran 8. Tabel t .....                       | 91 |
| Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian .....        | 92 |