

**PENGARUH PROMOSI, SARANA FISIK RESTORAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI PADA PT EVALINDA BERKAH MANDIRI)**



TESIS

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Oleh:

Nama : **Adek Junjunan Syaid**

NIM: **17721707**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SWADAYA
2021**

PERSETUJUAN

Judul Tesis : **PENGARUH PROMOSI, SARANA FISIK RESTORAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN
PELANGGAN**
(STUDI PADA PT EVALINDA BERKAH MANDIRI)

Nama : Adek Junjunan Syaid

NIM : **17721707**

Fakultas : Hukum

Tesis tni telah kami setujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Magister
Hukum Fakultas Hukum Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA

Jakarta, 12 Desember 2021

Dr. H. Hasanuddin, S.E., M.M

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. ADEK JUNJUNAN SYAID, S.E., S.H., M.H, M.Kn
Tempat tanggal lahir : Jakarta, 07 Juni 1971
NPM : 17721707
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Promosi, Sarana Fisik Restoran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Evalinda Berkah Mandiri.

Sesuai Undang-undang Noomor 20 Tahun 2003 :

- Pasal 25 ayat (2), dinyatakan bahwa: "**Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya**".
- Pasal 70, dinyatakan bahwa: "**Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dati/atau pidana denda paling banyak Rp. 200juta**".

SAYA NYATAKAN

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/doktor), baik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tesis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam setiap kutipan serta dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 12 Desember 2021

H. Adek Junjuran Syaid
NPM. 17721707

MOTTO

QS. Al-Maidah Ayat 8

إِعْدِلُوا ۖ تَعْدِلُوا لَّا أَعْلَىٰ قَوْمٍ شَأْنُ يَجْرِمَنَّكُمْ وَلَا ۖ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ أَمِينٌ قَوْمًا كُونُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
تَعْمَلُونَ بِمَا خَبِيرُ اللَّهِ إِنَّ ۖ اللَّهَ وَاتَّقُوا لِلتَّقْوَىٰ أَقْرَبُ هُوَ

*Yaaa aiyuhal laziina aamaanuu kuunuu qawwaa miina lillaahi shuhadaaa'a
bilqist, wa laa yajrimannakum shana aanu qawmin 'alaaa allaa ta'diluu; i'diluu;
huwa aqrabu littaqwaa wattaqul laah; innal laaha khabiirum bimaa ta'maluun*

Wahai Orang-Orang Yang Beriman! Jadilah Kamu Sebagai Penegak Keadilan Karena Allah, (Ketika) Menjadi Saksi Dengan Adil. Dan Janganlah Kebencianmu Terhadap Suatu Kaum Mendorong Kamu Untuk Berlaku Tidak Adil. Berlaku Adillah. Karena (Adil) Itu Lebih Dekat Kepada Takwa. Dan Bertakwalah Kepada Allah, Sungguh, Allah Mahateliti Terhadap Apa Yang Kamu Kerjakan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim..

Puji syukur Kami Panjatkan kehadiran Allah SWT, pengenggam diri dan seluruh ciptaannya yang telah memberikan hidayah, taufik dan rahmat-nya, kepada Penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis atau Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan. Shalawat dan salam senantiasa Penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mewariskan dua sumber cahaya kebenaran dalam perjalanan manusia hingga akhir zaman yaitu Al-Quran dan Al-Hadits.

Penulis mengajukan atau menyelesaikan Tugas Akhir atau Tesis ini dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Management dalam Ilmu Ekonomi, di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) SWADAYA. Kemudian dalam kesempatan ini tidak lupa, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Rahmatiah Amroini, A.Md, B.Com selaku Ketua Yayasan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA.
2. Dr. Muhammad Iqbal, M.Soc.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA.
3. Dr. Winaya Purwanti, S.E., M.M selaku Ketua Program Study Magister Management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA.
4. Dr. H. Hasannudin, S.E., M.M, selaku Pembimbing I materi tugas akhir/tesis, yang tidak pernah lelah untuk memberikan masukan dan bimbingan selama penulisan Tesis ini

5. Prof. Dr. Ir. Mulyadi, M.Si selaku Pembimbing II teknis tugas akhir/tesis, yang memberikan masukan dan bimbingan selama penulisan Tesis ini
6. Bapak/Ibu Dosen Program Study Magister Management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA yang telah membekali penulis dengan ilmu yang tidak terhingga.
7. Seluruh Staf Program Study Magister Management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA yang selalu membantu dalam pengurusan tesis ini
8. Rekan-rekan Program Study Magister Management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA yang selalu memberi dukungan.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang banyak membantu hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis memohon saran dan kritik agar lebih baik lagi di kemudian hari dan semoga tulisan ini memiliki banyak manfaat.

Jakarta, 12 Desember 2021

Penulis.

Adek Junjuran Syaid

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Program Study Magister Management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adek Junjuna Syaid

NPM/NIP : 17721707

Program Studi : Magister Manajemen

Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH PROMOSI, SARANA FISIK RESTORAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PT EVALINDA BERKAH MANDIRI), beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi SWADAYA berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Desember 2021

Yang menyatakan,

Adek Junjuna Syaid

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	13
C. Maksud dan Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Pengertian Promosi	19
B. Sarana Fisik Restoran	25
C. Kualitas Pelayanan	28
D. Telaahan Teori dan Literatur	43
1. Pengertian Jasa	43
2. Karakteristik Jasa	46
3. Mengelola Kualitas Jasa	48

E. Pengertian Kepuasan Pelanggan	48
F. Kerangka Pemikiran	62
1. Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan	62
2. Pengaruh Sarana Fisik Restoran Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan	62
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan	63
4. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan	64
G. Hipotesa Penelitian	66

BAB III METODE PENELITIAN

A. Operasionalisasi Variabel	68
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian	71
C. Sumber Data	71
D. Teknik Pengumpulan Data	72
E. Populasi dan Sampel	72
F. Teknik Sampling	74
G. Pengolahan Data.....	78
H. Uji Persyaratan Penelitian	79
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	79
2. Uji Normalitas	81
3. Uji Hipotesis	82
4. Uji Korelasi	84

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	86
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian (<i>Pre-test</i>)	86
2. Hasil Uji Validitas	87
3. Hasil Uji Reliabilitas.....	94
B. Gambaran Umum Objek Penelitian	95
1. Tentang Restoran d'Besto	95
2. Sejarah d'Besto.....	95
3. Visi Dan Misi Restoran d'Besto	96
4. Menu dan Produk D'Besto.....	97
C. Deskripsi Data Penelitian.....	98
1. Deskripsi Karakteristik Responden	98
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	98
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengelompokan Usia	99
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	100
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung dan Transaksi dalam 3 Bulan Terakhir	101
6. Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah pengeluaran pembelian produk	102
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Sebulan	103
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	104

D.	Deskripsi Data Penelitian.....	104
1.	Dimensi Promosi	105
2.	Dimensi Sarana Fisik	106
3.	Dimensi Kualitas Pelayanan	107
4.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	109
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	110
1.	Uji Normalitas.....	110
2.	Uji Heterokedastis.....	113
3.	Uji Multikolinearitas.....	114
F.	Analisa Regresi Berganda.....	115
G.	Hasil Uji Hipotesis.....	117
1.	Uji t	117
2.	Uji F.....	119
H.	Hasil Uji Koefisien Determinan.....	121
I.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	121
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN		
A.	Kesimpulan.....	128
B.	Implikasi Manajerial.....	129
C.	Implikasi Penelitian Selanjutnya.....	129
DAFTAR PUSTAKA		-1-
LAMPIRAN FOTO DOKUMENTASI D'BESTO.....		-5-
LAMPIRAN OUTPUT SPSS.....		-6-
BIODATA PENULIS		-7-

DAFTAR GAMBAR

2.1. Hubungan kepuasan konsumen/pelanggan & kualitas jasa.....	49
2.2. Kebutuhan & Harapan Pelanggan	52
2.3 Kerangka Pemikiran	65
4.1 Gambar 4.1 Menu Produk Restoran d'Besto.....	97
4.2 Gambar 4.2 Produk Ayam goreng dan Burger d'Besto.....	97
4.3 Gambar 4.3 Grafik Histogram.....	111
4.4 Gambar 4.4 Grafik Normal P-Plots.....	111
4.5 Gambar 4.5 Diagram Scatter Plots Heterokedastisitas.....	113

DAFTAR TABEL

3.1. Operasionalisasi Varibel.....	69
3.2 Skor Skala Likert	79
3.3 Pedoman Untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	85
4.1 Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....,	89
4.2 Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Sarana Fisik.....	90
4.3 Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	91
4.4 Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	93

4.5	Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi, Sarana Fisik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.....	94
4.6	Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	98
4.7	Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	99
4.8	Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	100
4.9	Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi & Kunjungan.....	101
4.10	Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Pembelian	102
4.11	Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Sebulan.....	103
4.12	Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	104
4.13	Tabel 4.13 Tabel Deskripsi Statistik Variabel Promosi.....	105
4.14	Tabel 4.14 Tabel Deskripsi Statistik Variabel Sarana Fisik.....	106
4.15	Tabel 4.15 Tabel Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan.....	107
4.16	Tabel 4.16 Tabel Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan ..	109
4.17	Tabel 4.17 Hasil Uji Kosmolgorov-Smirnov.....	112
4.18	Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser Heterokedastisitas.....	114
4.19	Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	115
4.20	Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	116
4.21	Tabel 4.21 Hasil Uji t.....	118
4.22	Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	120
4.23	Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	121

ABSTRAK

Adek Junjuran Syaid.

PENGARUH PROMOSI, SARANA FISIK RESTORAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PT EVALINDA BERKAH MANDIRI)

Saat ini perusahaan yang sukses dalam bidang pemasaran banyak memiliki satu kesamaan, memiliki bauran pemasaran yang kuat dan benar-benar fokus pada pelanggan, memiliki rasa komitmen yang tinggi dalam memahami situasi dan kebutuhan pelanggan serta mengetahui target pasar yang baik. Penelitian ini dilakukan pada PT Evalinda Berkah Mandiri atau Restoran Ayam Goreng D'Besto untuk mengetahui bagaimana pihak manajemen Restoran Ayam Goreng D'Besto merespon persaingan yang semakin ketat dan faktor-faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana promosi, sarana fisik restoran dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh PT Evalinda Berkah Mandiri (Restoran Ayam Goreng D'Besto) dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sampel utama sebanyak 100 responden konsumen pengunjung Ayam Goreng D'Besto cabang Depok dengan sebelumnya dilakukan pretest terhadap 30 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Alat uji yang digunakan untuk menguji instrument penelitian ini berupa uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas). Untuk teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis menggunakan uji F, uji t, dan uji determinan. Persamaan regresi diperoleh $Y = 5,888 - 0,047 X_1 + 0,208 X_2 + 0,361 X_3 + e$. Hasil penelitian: 1) Promosi (X_1) berarah negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $\text{sig.}0,00 < 0,05$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ sebesar $-0,676 < 1,98$. 2) Sarana fisik (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $\text{sig.}0,00 < 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ sebesar $3,296 > 1,98$. 3) Kualitas Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $\text{sig.}0,00 < 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ sebesar $8,830 > 1,98$. Besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 64,30 %. Variabel promosi, sarana fisik, dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $F \text{ hitung} = 51,697$. Hubungan variabel bebas terhadap terikat dijelaskan nilai $R^2 = 0,618$ yang berarti besarnya pengaruh promosi, sarana fisik, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 61,80% dan sisanya sebesar 38,20 % dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, promosi, sarana fisik, kepuasan pelanggan, Restoran Ayam Goreng D'Besto

ABSTRACT

Adek Junjunan Syaid.

THE EFFECT OF PROMOTION, RESTAURANT PHYSICAL FACILITIES, AND QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION (STUDY AT PT EVALINDA BERKAH MANDIRI DEPOK)

Today many companies that are successful in marketing have common things, a strong marketing mix and are truly customer focused, a high sense of commitment in understanding the situation and needs of customers and knowing of good target market. This research was conducted at PT Evalinda Berkah Mandiri or the D'Besto Fried Chicken Restaurant to find out how the management of the D'Besto Fried Chicken Restaurant responds to increasingly fierce competition and what factors can affect customer satisfaction. The purpose of this study was to find out how promotions, restaurant physical facilities and service quality carried out by PT Evalinda Berkah Mandiri (D'Besto Fried Chicken Restaurant) increase customer satisfaction. This research is a quantitative study using primary sample of 100 consumer respondents visiting D'Besto Fried Chicken at the Depok branch, with a pretest being carried out on 30 respondents. Sampling using non-probability sampling method with purposive sampling. The test equipment used for research instrument is a validity test, reliability test, and classic assumption test (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test). For data analysis techniques using multiple linear regression analysis. Hypothesis testing using F test, t test, and determinant test. The regression equation obtained $Y = 5.888 - 0.047 X_1 + 0.208 X_2 + 0.361 X_3 + e$. Research results: 1) Promotion (X_1) has a negative direction and has no significant effect on consumer satisfaction with a sig.0.00 value < 0.05 and t count $< t$ table is $-0.676 < 1.98$. 2) Physical facilities (X_2) have a significant effect on consumer satisfaction with a sig.0.00 value < 0.05 and t count $> t$ table of $3.296 > 1.98$. 3) Service Quality (X_3) has a significant effect on customer satisfaction (Y) with a sig.0.00 value < 0.05 and t count $> t$ table of $8.830 > 1.98$. The influence of service quality on customer satisfaction is 64.30%. Promotional variables, physical facilities, and service quality simultaneously have a significant and positive influence on customer satisfaction with an F count = 51.697. The relationship between the independent and dependent variables is explained by the value of $R^2 = 0.618$, which means that the magnitude of the influence of promotion, physical facilities and service quality on consumer satisfaction is 61.80% and the remaining 38.20% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: Service quality, promotion, physical facilities, customer satisfaction, D'Besto Fried Chicken Restaurant