

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN**

**(STUDI KASUS PADA PELANGGAN RESTORAN MC DONALD'S DI  
SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**NIKEN AYU GABRIELLA EFENTI**

**NPM : 19420038**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Niken Ayu Gabriella Efenti  
Npm : 19420038  
Alamat : JL. Kesatrian No. 41  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN (Studi Kasus Pada Pelanggan Restoran Mc Donald's di Surabaya) " bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 31 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



NIKEN AYU GABRIELLA EFENTI  
19420038

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN RESTORAN MC DONALD'S DI SURABAYA)**

Diajukan oleh:

**NIKEN AYU GABRIELLA EFENTI**

**NPM : 19420038**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Ec. Redy Eko Hari Suprpto, MM

Tanggal, 3 - 1 - 2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.

Tanggal, 30 - 1 - 2023



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN

(STUDI KASUS PADA PELANGGAN RESTORAN MC DONALD'S DI SURABAYA)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NIKEN AYU GABRIELLA EFENTI

NPM : 19420038

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Drs. Ec. Redy Eko Hari Suprpto, MM

Anggota Tim Penguji



TRI TOAHJO P., SE., MM

Anggota Tim Penguji



DEWI NURANI, SE., M.SM

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 30 - 1 - 2023



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat bagi umatnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN RESTORAN MC DONALD’S DI SURABAYA)”**.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Sehubungan dengan ini penulis berkesempatan untuk menyampaikan rasa terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T-KL.(K), FICS. selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Redy Eko Hari Suprpto, MM selaku Dosen Pembimbing penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bimbingan serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Wiwik Herawati, SE., MM selaku Dosen Wali penulis di Fakultas Eknomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.

7. Para pegawai akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas kerjasama dan bantuannya.
8. Untuk kedua orang tua dan kakak penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk semua teman – teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya teman –teman Program Studi Manajemen dan teman baik penulis Hilda, Etha, Eva, Andina dan Mala, Yosafat, faizal, Novira, Anisa, Regita, Charisa, Wachid yang selalu menerima penulis apa adanya dan selalu bersama yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
10. Untuk teman baik penulis Nadya, Fira dan Agustin yang selalu menemani dan mendukung penulis sampai ke titik ini.

Di samping itu juga penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dikatakan sempurna dan masih adanya kekurangan baik dalam penulisan maupun penjelasan tiap kalimatnya maupun bahasa yang digunakan dalam skripsi ini. Maka dari itu penulis berharap dengan kerendahan hati menerima kritik dan saran yang dapat membangun dalam menambah kesempurnaan penulisan dalam skripsi ini.

Surabaya, 15 Januari 2023

## DAFTAR ISI

### SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan masalah.....	4
1.3.Tujuan penelitian .....	4
1.4.Manfaat Penelitian .....	5
1.5.Sistematika Skripsi .....	5
BAB 2 .....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1Landasan Teori .....	7
2.1.1.Pemasaran .....	7
2.1.1.1.Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.1.2.Strategi Pemasaran.....	7
2.1.2Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.1.Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.2.Indikator Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.3.Faktor Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3.Citra Merk .....	10



2.1.3.1.Pengertian Citra Merk .....	10
2.1.3.2.Indikator Citra Merk.....	11
2.1.3.3.Faktor Citra Merk.....	11
2.1.4.Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.4.1.Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.4.2.Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4.3.Faktor Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.5.Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.6.Hubungan Citra Merek terhadap kepuasan pelanggan.....	14
2.2.Penelitian Terdahulu .....	15
2.3.Hipotesis dan model analisis .....	17
2.3.1.Hipotesis Penelitian.....	17
2.3.2Model Analisis .....	17
<b>BAB 3 .....</b>	<b>18</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
3.1.Pendekatan Penelitian .....	18
3.2.Populasi dan sampel .....	18
3.2.1.Populasi .....	18
3.2.2.Sampel.....	19
3.3.Identifikasi variabel.....	19
3.4.Definisi operasional.....	20
3.5.Jenis dan Sumber Data .....	23
3.6.Prosedur pengumpulan data .....	23
3.7.Teknik analisis uji validitas dan reliabilitas uji model dan uji hipotesis .....	24
3.7.1.Uji validitas .....	24
3.7.2.Uji reliabilitas .....	24
3.7.3.Uji Model .....	24

3.7.4.Uji Koefisiensi Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	25
3.7.5.Uji Hipotesis .....	26
BAB 4 .....	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1.Gambaran umum subjek penelitian.....	28
4.1.1.Gambaran umum Mc Donald's di Surabaya .....	28
4.2.Hasil penelitian.....	29
4.2.1.Gambaran umum Responden .....	29
4.2.2.Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	30
4.2.3.Tanggapan responden tentang variabel Citra merek ( $X_2$ ) .....	31
4.2.4.Tanggapan responden tentang variabel Kepuasan Pelanggan( $Y$ ) .....	32
4.3.Analisis Model atau pengujian hipotesis.....	33
4.3.1.Uji Validitas .....	33
4.3.2.Uji Reliabilitas .....	35
4.3.3.Persamaan Regresi Linear Berganda.....	36
4.3.4.Pengujian Koefisien Dterminasi Berganda ( $R^2$ ).....	37
4.3.5.Uji Hipotesis.....	38
4.3.5.1. Uji t.....	38
4.4.Pembahasan .....	41
4.4.1.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Restoran Mc.Donald's Di Surabaya .....	41
4.4.2.Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Restoran Mc.Donald's Di Surabaya .....	41
BAB 5 .....	43
SIMPULAN,SARAN DAN KETERBATASAN .....	43
5.1.Simpulan .....	43
5.2.Saran .....	43
5.3.Keterbatasan penelitian.....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	45

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....47

LAMPIRAN 2 Hasil Jawaban Kuesioner .....52

LAMPIRAN 3 Deskripsi Data Responden .....56

LAMPIRAN 4 Ouput SPSS .....69

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4. 1 Data Responden pelanggan Mc Donald's Di Surabaya.....	29
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan .....	30
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Tentang Citra Merek .....	31
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 4. 5 Uji Validitas .....	34
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4. 7 Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	37
Tabel 4. 8 Uji t .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	17
Gambar 3. 1 Kurva Distribusi t .....	27
Gambar 4.1 Kurva Distribusi t (Kualitas Pelayanan $X_1$ ) .....	39
Gambar 4.2 Kurva Distribusi t (Citra Merek $X_2$ ) .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <u>Kuisisioner Penelitian</u> .....	47
1. Petunjuk Pengisian Kuisisioner .....	48
2. Data Responden .....	49
3. Kualitas Pelayanan .....	50
4. Citra Merek .....	51
5. Kepuasan Pelanggan .....	51
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuisisioner .....	52
Lampiran 3 Deskripsi Data Responden .....	56
1. Hasil Statistik Deskriptif Jawaban Responden .....	57
2. Frekuensi Usia Responden .....	57
3. Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	57
4. Frekuensi Pekerjaan Responden .....	58
Lampiran 4 Output SPSS .....	59
1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	60
2. Uji Validitas Citra Merek ( $X_2$ ) .....	61
3. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	61
4. Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	62
5. Uji Realibilitas Citra Merek ( $X_2$ ) .....	62
6. Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	62
7. Regresi Linear Berganda .....	62
8. Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	63
9. Uji t .....	63
Tabel Nilai Uji r .....	64
Tabel Nilai Uji t .....	65

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Mc Donald's di Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Mc Donald's di Surabaya yang telah melakukan pembelian sebanyak lebih dari 3 kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive*, yaitu teknik pemilihan sekelompok subjek dengan karakteristik tertentu yaitu berdomisili Surabaya dan usia 17 tahun ke atas. Pengambilan sampel sebanyak 60 responden yang merupakan pelanggan Mc Donald's di Surabaya. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yang dimana untuk menguraikan karakteristik sifat tentang keadaan tertentu. Untuk metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan rumus statistik untuk membantu pengukuran dan menganalisa data dan fakta yang diperoleh. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan skala likert. Data yang dikumpulkan melalui tinjauan pustaka dan penyebaran kuesioner yang kemudian diisi oleh beberapa responden untuk membantu penelitian ini. Penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Mc Donald's di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $6,979 > 1,671$  signifikansi  $0,000 < 0,05$ . begitu pula dengan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $2,625 > 1,671$  signifikansi  $0,011 < 0,05$ . Pada hasil uji regresi linear berganda yang menemukan persamaan  $Y = 1,549 + 0,408X_1 + 0,202X_2$ . Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan nilai sebesar 0,678 yang menunjukkan bahwa persamaan sejumlah 67,8% dari perubahan nilai Y yang dipengaruhi kedua variabel bebas yang diteliti, sedangkan sisanya 32,2% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model analisis. Hasil ini mengidentifikasi bahwa kepuasan pelanggan meningkat apabila terdapat peningkatan pada kualitas pelayanan dan citra merek.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan***

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality and brand image on customer satisfaction at Mc Donald's restaurants in Surabaya. The population used in this study were Mc Donald's customers in Surabaya who had made purchases more than 3 times. The sampling technique used was purposive sampling, namely the technique of selecting a group of subjects with certain characteristics, namely domiciled in Surabaya and aged 17 years and over. Sampling of 60 respondents who are customers of Mc Donald's in Surabaya. This type of research is descriptive in nature which is to describe the characteristics of a particular situation. For the research method used is a quantitative approach and statistical formulas to help measure and analyze the data and facts obtained. Data collection techniques using a Likert scale. The data was collected through a literature review and distributing questionnaires which were then filled out by several respondents to assist in this research. This research is to determine the effect of service quality and brand image on customer satisfaction at Mc Donald's restaurants in Surabaya. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction with a value of  $6.979 > 1.671$ , a significance of  $0.000 < 0.05$ . Likewise, brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction with a value of  $2.625 > 1.671$ , a significance of  $0.011 < 0.05$ . The results of the multiple linear regression test found the equation  $Y = 1.549 + 0.408X_1 + 0.202X_2$ . The result of the coefficient of determination ( $R^2$ ) with a value of 0.678 indicates that the equation is 67.8% of the change in the value of Y which is influenced by the two independent variables studied, while the remaining 32.2% is influenced by other variables not included in the analysis model. These results identify that customer satisfaction increases when there is an increase in service quality and brand image.*

**Keywords : Quality Service, Brand Image, Customer Satisfaction**