

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERAS KITCHEN DI SEMARANG

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Oleh :
SAMUEL MECU BARUS
NPM. 171003632110202**

**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

“PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERAS KITCHEN DI SEMARANG”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 28 September 2022



Dekan

DR. Dra. Rini Werdiningsih, M.S

NIDN: 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 28 September 2022

Dosen Pembimbing,



Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si

NIDN: 0604076901


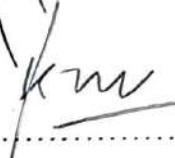
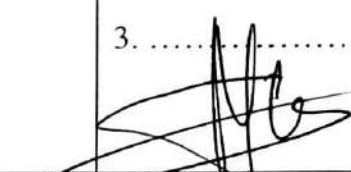
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 September 2022

Waktu : 09.00 Wib

No	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Nadia Dwi Irmadiani, S.A.B, M.Si	1. 
2.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	2. 
3.	Drs. M. Daenie, MA	3. 

ABSTRAK

Warung Makan Teras Kitchen di Semarang merupakan salah satu usaha komersial, yang tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, namun juga menyediakan faktor pendukung lainnya yaitu fasilitas dan pelayanan. Agar Teras Kitchen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, maka harus diketahui kebutuhan dan keinginan pelanggan terkait dengan fasilitas dan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Peneliti bermaksud menelaah loyalitas konsumen dari tinjauan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Teras Kitchen di Semarang.

Tipe penelitian ini eksplanatori dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Sampel diambil secara random pada lokasi restoran dengan teknik sampling *accidental* yang berjumlah 53 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik korelasi sederhana dan korelasi berganda, ditambah dengan adanya uji T pada variabel x juga uji F pada variabel y. Sedangkan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan dengan nilai t hitung sebesar 6,664 lebih besar dari t tabel (2,0076), dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai t hitung sebesar 10,910 lebih besar dari t tabel (2,0076) serta secara simultan fasilitas dan pelayanan berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan dengan nilai F hitung sebesar 129,345 lebih besar dari F tabel (3,1826). Berdasarkan hasil Koefisien Determinasi diperoleh pengaruh fasilitas (x1) dan pelayanan (x2) terhadap kepuasan pelanggan di Teras Kitchen (Y) sebesar 70,2%, tersisa 29,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya, antara lain: mutu, kesesuaian harga, dan strategi pemasaran

Jadi pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Teras Kitchen di Semarang diterima. Saran dalam penelitian ini adalah (1) Pengaruh Fasilitas dapat membuat konsumen lebih nyaman dan tenang dengan menambahkan peredam suara begitu juga menyediakan ac lebih dingin.(2) Pengaruh pelayanan akan lebih meningkatkan konsumen dengan karyawannya lebih aktif lagi dalam mempromosikan menu makan juga bisa dgunkan metode promo. (3) Untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan pada Teras Kitchen dapat menambahkan variabel-variabel baru yang belum diuji dalam penelitian ini, misalnya seperti kualitas produk, keterjangkauan harga, meningkatkan *brand awareness*, *brand image* dan iklan yang gencar.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan dan Kepuasan