

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN *FOOD QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Ayam Bakar Umar Wiradesa)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

LILIS ANDRIYANI
NIM. 4118070

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN *FOOD QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Ayam Bakar Umar Wiradesa)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

LILIS ANDRIYANI
NIM. 4118070

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lilis Andriyani

NIM : 4118070

Judul : **Pengaruh *Servicescape* Dan *Food Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus Pada Ayam Bakar Umar Wiradesa)**

Menyatakan bahwa skripsi ini hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 14 Maret 2023

Yang menyatakan



Lilis Andriyani

4118070

NOTA PEMBIMBING

Ahmad Rosyid, SE., M.Si

Perum Graha Tirto Asri Jl Seroja 2 No. 43 Tanjung Tirto Pekalongan

Lamp : 2 (Dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Lilis Andriyani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid
Pekalongan

c.q Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya
kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : **Lilis Andriyani**

NIM : **4118070**

Judul Skripsi : **Pengaruh Servicescape Dan Food Quality Terhadap Kepuasan
Pelanggan (Studi Kasus Pada Ayam Bakar Umar Wiradesa)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunkana sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 14 Maret 2023

Pembimbing


Ahmad Rosyid, SE., M.Si

NIP. 197903312006041003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Pahlawan No.52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Lilis Andriyani
NIM : 4118070
Judul Skripsi : *Pengaruh Servicescape Dan Food Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bakar Umar Wiradesa)*

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 30 Maret 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Ade Gunawan, M.M.

NIP. 19810425 201503 1 002

Penguji II

Muh. Izza, M.S.I

NIP. 19790726 201608 D 1 006

Pekalongan, 30 Maret 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H.

NIP. 197502201999032001

MOTTO

“ Only you can change your life. Nobody else can do it for you ”

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Q.S Al-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari banyak pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Ayah dan Ibu tercinta, terimakasih atas segala kasih sayang, cinta dan doa Ayah dan Ibu yang selalu mengiringi setiap langkahku, selalu memberi dukungan penuh dalam setiap perjalanan meraih cita-cita.
2. Almameter saya Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah menjadi wadah ilmu bagi saya selama kuliah.
3. Bapak Ahmad Rosyid, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Kepada sahabatku Marisa Haqiqi, terimakasih selalu menemani dan saling memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Serta semua pihak yang mendukung dalam terselesainya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebut satu persatu, terimakasih.
6. Dan untuk diriku sendiri, terimakasih telah berjuang sejauh ini.

ABSTRAK

LILIS ANDRIYANI, Pengaruh *Servicescape* dan *Food Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Ayam Bakar Umar Wiradesa)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *servicescape* dan *food quality*, baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Ayam Bakar Umar Wiradesa.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan sampel penelitian ini adalah 82 responden. Setelah melakukan penelitian, peneliti mendapatkan data yang dihitung menggunakan rumus Slovin. SPSS versi 25 digunakan untuk menganalisis data. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persamaan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: secara parsial *servicescape* dan *food quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara simultan *servicescape* dan *food quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 0,457 atau 45,7%.

Kata Kunci: *Servicescape*, *Food Quality*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

LILIS ANDRIYANI, Effect of Servicescape and Food Quality on Customer Satisfaction (Case Study on Umar Wiradesa's Roasted Chicken)

This study aims to examine the effect of servicescape and food quality, both partially and simultaneously on customer satisfaction at Umar Wiradesa's Grilled Chicken.

This research is a causal associative study using a purposive sampling technique, data collection techniques using a questionnaire, and the sample of this study is 82 respondents. After conducting research, researchers obtained data that was calculated using the Slovin formula. SPSS version 25 was used to analyze the data. The data analysis technique used is the analysis of multiple linear regression equations, T test, F test, and analysis of the coefficient of determination.

The results of this study indicate that: partially servicescape and food quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, simultaneously servicescape and food quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The resulting coefficient of determination is 0.457 or 45.7%.

Keywords: Servicescape, Food Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati S.H. M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, SE. M.M. selaku Wakil Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak M. Aris Safi'i, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Ibu Happy Sista Devy, M.M. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
6. Bapak Ahmad Rosyid, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Ibu Marlina, M.Pd selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta staff
9. Bapak Kusyanto dan Ibu Isrofah selaku orang tua yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, serta curahan do'a yang tiada henti
10. Kakak saya, Misbakhul Munir yang selalu memberikan dukungan serta do'a agar terselesaikannya proses penulisan skripsi ini.

11. Kepada sahabat-sahabatku Marisa Haqiqi, Dini, Sifa, Nafila, Inda, dan Safinatun terimakasih banyak telah mensupport, menghibur serta membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 14 Maret 2023

Penulis



Lilis Andriyani
Nim. 4118070

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Telaah Pustaka	23
C. Kerangka Berpikir	28
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Setting Penelitian	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian	29
E. Variabel Penelitian	31
F. Sumber Data.....	33
G. Teknik Pengumpulan Data.....	33
H. Teknik Pengolahan Data Dan Uji Instrumen	34
I. Metode Analisis Data.....	36

BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
	A. Gambaran Umum Lokasi	41
	B. Analisis Data	41
	C. Pembahasan	56
BAB V	PENUTUP.....	61
	A. Kesimpulan	61
	B. Keterbatasan Penelitian.....	62
	C. Saran	63
	DAFTAR PUSTAKA.....	64
	LAMPIRAN.....	I
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	XXVII

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Ṣ	s (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ḏ	zet (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	M	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	ha'	Ha	Ha
ء	Hamzah	~	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan oleh *syaddah* ditulis rangkap.

Contoh : نزل = *nazzala*

بهن = *bihinna*

3. Vokal Pendek

Fathah (o`_) ditulis a, *kasrah* (o_) ditulis I, dan *dammah* (o _) ditulis u.

4. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis a, bunyi I panjang ditulis i, bunyi u panjang ditulis u, masing-masing dengan tanda penghubung (~) di atasnya.

Contoh : a. Fathah + alif ditulis a, seperti فلا ditulis *fala*.

b. Kasrah + ya' mati ditulis I seperti تفصيل, ditulis *tafsil*.

c. Dammah + wawu mati ditulis u, seperti أصول, ditulis *usul*.

5. Vokal Rangkap

a. Fathah + ya' mati ditulis ai الزهيلي ditulis *az-Zuhaili*

b. Fathah + wawu ditulis au الدولة ditulis *ad-Daulah*

6. Ta' Marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis ha. Kata ini tidak diperlakukan terhadap arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikendaki kata aslinya.

b. Bila disambung dengan kata lain (frase), ditulis h, contoh: بداية الهداية ditulis *bidayah al-hidayah*.

7. Hamzah

- a. Bila terletak diawal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vocal yang mengiringinya, seperti أن ditulis *anna*.
- b. Bila terletak diakhir kata, maka ditulis dengan lambing apostrof,(,) seperti شيء ditulis *syai,un*.
- c. Bila terletak ditengah kata setelah vocal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya, seperti ربائب ditulis *raba'ib*.
- d. Bila terletak ditengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambang apostrof (,) seperti تاخذون ditulis *ta'khuzuna*.

8. Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila ditulis huruf qamariyah ditulis al, seperti البقرة ditulis *al-Baqarah*.
- b. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf 'I' diganti denganhuruf syamsiyah yang bersangkutan, seperti النساء ditulis *an-Nisa'*.

9. Penulisan Kata-kata Sandang dalam Rangkaian Kalimat

Dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dan menurut penulisannya, seperti : ذوي الفروء ditulis *zawi al-furud* atau أهل السنة ditulis *ahlu as-sunnah*.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengunjung Ayam Bakar Umar Wiradesa Tahun 2021, 3
Tabel 2.1	Telaah Pustaka, 23
Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Indikator Variabel, 32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, 42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan, 42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan, 43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas, 44
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas, 45
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> , 48
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas, 49
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas, 51
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda, 52
Tabel 4.11	Hasil Uji t, 53
Tabel 4.12	Hasil Uji F, 54
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), 55

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Berpikir, 28
- Gambar 4.1 Normal Probability Plot, 47
- Gambar 4.2 Histogram, 47
- Gambar 4.3 Scatterplot, 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner <i>Google Form</i> , I
Lampiran 2	Data Mentah Hasil Skor Penelitian, V
Lampiran 3	Output Hasil Uji Validitas, XIII
Lampiran 4	Output Hasil Uji Reliabilitas, XVIII
Lampiran 5	Output Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov Smirnov, XIX
Lampiran 6	Output Hasil Uji Multikolinearitas, XXI
Lampiran 7	Output Hasil Uji Heteroskedastisitas, XXII
Lampiran 8	Output Hasil Uji Linear Berganda, XXIII
Lampiran 9	Output Hasil Uji Hipotesis, XXIV
Lampiran 10	Surat Izin Penelitian, XXV
Lampiran 11	Surat Keterangan Penelitian, XXVI
Lampiran 12	Daftar Riwayat Hidup, XXVII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sektor jasa pelayanan khususnya di bidang bisnis kuliner mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini ditandai dengan terus bertambahnya jumlah bisnis kuliner yang ada di Kabupaten Pekalongan, maka persaingan antar bisnis kuliner akan semakin meningkat. Perusahaan menyadari harus ada sesuatu yang berbeda dari jasanya sebagai suatu keunggulan untuk melawan daya saing yang semakin tinggi. Semakin tingginya tingkat persaingan yang ada maka diperlukan manajemen pemasaran dan strategi pemasaran yang berbeda dari sebelumnya. Oleh sebab itu bisnis tersebut harus memiliki strategi baru dan harus di dukung oleh berbagai aspek agar bisa memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi para tamu. Bisnis kuliner adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan kepuasan tersendiri bagi para pelanggan. Bisnis kuliner merupakan bisnis yang diminati oleh para konsumen. Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner tersebut, menjadi daya tarik sendiri bagi para bisnis makanan atau lebih dikenal dengan bisnis kuliner (Maya Susanti, 2018).

Industri kuliner disebut sebagai bisnis yang menjanjikan, karena merupakan kebutuhan pokok manusia. Selain itu juga bisa melestarikan makanan tradisional yang kita miliki. Menurut (Tatangin et al., 2017) bisnis kuliner menjadi bisnis yang menjanjikan karena merupakan kebutuhan pokok

setiap setiap harinya. Sehingga permintaan akan makanan menjadi lebih banyak, apalagi dengan adanya kecanggihan teknologi internet menjadikan bisnis kuliner dapat menjangkau lapisan masyarakat.

Salah satu kuliner di Pekalongan yang menyajikan masakan khas Indonesia adalah Ayam Bakar Umar. Merupakan sebuah merk usaha kuliner yang menyajikan aneka masakan ayam khususnya ayam bakar. Diawali di Wiradesa, pada tahun 2015 Umar Safrul Hadi membuka usaha ini dengan mendirikan tenda di pinggir jalan Mayjend Sutoyo, Gumawang, Wiradesa Pekalongan. Ia memakai namanya sendiri untuk menamai bisnisnya, yaitu dengan nama “Ayam Bakar Umar”. Dengan ciri khas ayamnya yang manis dan memiliki varian sambal yang beragam, Ayam Bakar Umar ini menjadi dikenal luas oleh masyarakat dengan terus mempertahankan kualitas usahanya hingga bertahan sampai saat ini. Dari yang awalnya hanya memiliki omset 4 jutaan saja, sekarang bisa mendapatkan omset miliaran dari tiga cabang yang berada di Pekajangan, Kajen dan Tegal.

Penelitian ini mengambil objek di Ayam Bakar Umar Wiradesa yang berlokasi di Jalan Mayjend Sutoyo Gumawang, Wiradesa, kabupaten Pekalongan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan owner Ayam Bakar Umar, menyatakan pada tahun 2020 merupakan tahun yang fenomenal, karena terjadi fluktuatif yang drastis pada jumlah pengunjung. Ayam Bakar Umar mengalami tingginya peningkatan dan juga penurunan yang tinggi, terutama pada masa pandemi Covid-19 mengalami penurunan yang drastis. Berikut data pengunjung Ayam Bakar Umar Wiradesa:

Tabel 1.2
Data Pengunjung Ayam Bakar Umar Wiradesa Tahun 2021

Bulan	Jumlah Pengunjung	Persentase
Januari	250	6,06%
Febuari	200	4,84%
Maret	250	6,06%
April	350	8,48%
Mei	300	7,27%
Juni	300	7,27%
Juli	375	9,10%
Agustus	400	9,70%
September	400	9,70%
Oktober	450	10,91%
November	400	9,70%
Desember	450	10,91%
Total	4.125	100%

Sumber: Data Sekunder

Berdasarkan tabel diatas menunjukkkan bahwa jumlah pengunjung mengalami kenaikan dan penurunan setiap bulannya.

Dari banyaknya jumlah pengunjung di Ayam Bakar Umar Wiradesa yang terus bertambah akan menjadi sebuah permasalahan, pada situasi yang ramai pengunjung akan membuat pelanggan harus menunggu (*waiting list*) untuk menikmati makanan dan minuman yang dihidangkan. Dalam mempertahankan jumlah pengunjung yang ada di Ayam bakar Umar Wiradesa perlu adanya strategi yang baru, karena beberapa pihak yang berkompeten menyebutkan bahwa sukses dibidang pelayanan makanan dan minuman ini tidak hanya ditentukan dari jumlah pengunjungnya, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan meningkatnya pertumbuhan pelanggannya (E. F. Lestari, 2021). Pelanggan dapat mengukur baik dan buruknya perusahaan dari tingkat kepuasan pelanggan itu sendiri, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang itu timbul karena membandingkan sebuah produk terhadap ekspektasi mereka

(Salsabilah, 2018). Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, faktor yang pertama berkaitan dengan *servicescape* atau lingkungan layanan fisik.

Menurut Lovelock dkk dalam (E. N. F. Lestari et al., 2019) mendefinisikan *servicescape* sebagai suatu gaya dalam tampilan fisik dan elemen pengalaman lain yang ditemui oleh pelanggan di tempat penghantaran layanan. Menurut Bitner (1992) dalam (Putri et al., 2018) mendefinisikan *servicescape* sebagai lingkungan fisik suatu organisasi layanan yang dapat mempengaruhi pelanggan. Terdapat dimensi untuk menciptakan lingkungan fisik bagi suatu perusahaan khususnya rumah makan yang terdiri dari: *Ambient condition* (kondisi lingkungan) menunjukkan karakteristik lingkungan yang dirasakan dengan panca indera. *Spatial layout and functionality* merujuk pada tata letak ruang yang telah diatur rapi untuk mempermudah serta memfasilitasi pelanggan. *Sign, symbol, artifacts* merupakan benda-benda yang ada pada lingkungan layanan untuk menunjukkan ciri khas suatu tempat. Dari ketiga dimensi *servicescape* tersebut dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam membentuk kepuasan.

Ayam Bakar Umar tidak hanya memberikan fasilitas-fasilitas dan berbagai pelayanan saja yang membuat pelanggan merasa puas, tetapi dengan adanya desain interior ruangan yang memiliki kenyamanan tersendiri bagi para pelanggan. Ayam Bakar Umar perlu memperhatikan *servicescape* dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang lebih dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat, serta

memberi nilai tambah bagi rumah makan tersebut dimana akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Permasalahan berkaitan dengan pemberian kepuasan adalah bahwa kepuasan pelanggan seringkali tidak diketahui secara nyata hanya berdasarkan jumlah kunjungan atau omset penjualan saja. Untuk itu perlu diketahui kepuasan pelanggan berdasarkan tanggapan nyata di Ayam Bakar Umar Wiradesa ditinjau dari *servicescape* atau layana lingkungan fisik yang diberikan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang kedua berkaitan dengan *food quality* atau kualitas makanan, yang merupakan sebagai kualitas makanan dan minuman yang dihidangkan untuk konsumen. Adapun ketentuan yang ditentukan dalam kualitas makanan yaitu dari karakteristik makanan yang dapat memuaskan keinginan dan harapan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan owner Ayam Bakar Umar yang menyatakan bahwa kualitas makanan yang dimiliki Ayam Bakar Umar sudah tidak diragukan lagi karena tim Ayam Bakar Umar terus melakukan riset untuk mempertahankan kualitas dan cita rasa yang disajikan dengan menggunakan bahan baku terbaik dan segar sehingga cita rasa yang disajikan tetap terjaga. Qin dkk menyatakan kualitas produk pada bidang Food and beverage memiliki 4 dimensi, yaitu *freshness* (kesegaran makanan), *presentation* (penyajian makanan), *variety of food* (keberagaman makanan) dan *well cooked* (makanan yang baik/tepat) (Wijaya, 2017).

Dimensi pertama *freshness*, kualitas kesegaran dari bahan makanan yang diolah Ayam Bakar Umar terjaga karena menggunakan sistem *made by order*,

yaitu makanan akan dimasak ketika ada pesanan. Hal ini akan menjaga makanan agar tetap hangat ketika dihidangkan. Terutama pada pembuatan ayam bakar tersebut. Dimensi kedua yaitu *presentation*, penyajian makanan di Ayam bakar Umar Wiradesa dialasi dengan piring ceper putih serta box kemasan yang sudah di *rebranding*. Penyajian makanan tersebut menyesuaikan dengan tampilan yang ada di menu makanan, hal ini merupakan penyajian yang tepat dan menarik perhatian. Dimensi ketiga *variety of food*, varian menu yang ditawarkan di Ayam Bakar Umar ini ada banyak pilihan ayam bakar, sambal dan minumannya. Dimensi keempat *well cooked*, yaitu semua menu yang disajikan di Ayam Bakar Umar diolah dengan baik dan higienis sehingga aman untuk dikonsumsi pelanggan.

Menurut Sugiarto dalam (Mayliza, 2019) salah satu kunci untuk mensukseskan bisnis restoran adalah makanannya, kualitas makanan khususnya rasa hidangan berupa makanan dan minuman yang enak, selanjutnya dalam pembelian bahan mentah yang baik, pengelolaan yang tepat dengan menggunakan standar menu yang ada, serta cara menghidangkan makanan yang menggugah selera dan pas dalam penampilannya nanti (Mayliza, 2019). Menurut Ali dalam (Wijaya, 2017) kualitas makanan merupakan ketentuan yang berhubungan dengan karakteristik kualitas makanan yang diperlukan untuk memuaskan keinginan dan harapan konsumen (Wijaya, 2017).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *Servicescape* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Umar Wiradesa?
2. Apakah *Food Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Umar Wiradesa?
3. Apakah *Servicescape* dan *Food Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Umar Wiradesa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Servicescape* terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Umar Wiradesa.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Food Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Umar Wiradesa.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Servicescape* dan *Food Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Umar Wiradesa

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang akan dicapai, bahwa penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat secara teoritis dan secara praktis. Manfaat penelitian ini yaitu untuk

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh *servicescape* dan *food quality* dari suatu produk pangan untuk

memenuhi kepuasan konsumen, khususnya konsumen Ayam Bakar Umar Wiradesa.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bisa bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai peranan dengan *servicescape* dan *food quality* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melihat praktiknya secara langsung.

b. Bagi akademik

Penelitian ini bisa berguna bagi semua kalangan dan bisa dijadikan referensi untuk penelitian yang akan datang terutama pada konsentrasi Manajemen Pemasaran.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat uraian tentang landasan teori yang relevan dan terkait dengan riset, telaah pustaka yang berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka berfikir serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti, jenis penelitian, pendekatan riset, setting penelitian, populasi serta sampel, definisi variabel, sumber data, instrumen dan teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang dipakai.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat uraian tentang pemaparan unsur-unsur penelitian, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil pengujian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian. (Tengah, 2023)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel *servicescape* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Ayam Bakar Umar Wiradesa. Dengan perbandingan T hitung sejumlah 5,485, t tabel sejumlah 1,99045 dan nilai signifikan sejumlah 0,000. Hal ini berarti $t \text{ hitung } (5,485) > t \text{ tabel } (1,99045)$, dan nilai signifikan sejumlah $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel *servicescape* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Ayam bakar Umar Wiradesa.
2. Secara parsial variabel *food quality* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Ayam Bakar Umar Wiradesa. Dengan perbandingan t hitung sejumlah 4,183, t tabel sejumlah 1,99045 dan nilai signifikan sejumlah 0,000. Hal ini berarti $t \text{ hitung } (4,183) > t \text{ tabel } (1,99045)$, dan nilai signifikan sejumlah $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga *food quality* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Ayam Bakar Umar Wiradesa.
3. Secara simultan semua variabel independen yaitu *servicescape* dan *food quality* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan dibuktikan dengan F hitung sejumlah 26,217 dengan nilai signifikan 0,000. Pada penelitian ini sejumlah $n = 82$, dfl

= $k-1 = 3-1 = 2$, $df_2 = n-k = 82-3 = 79$ maka $F_{\text{tabel}} = 3,11$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $F_{\text{hitung}} (26,217) > F_{\text{tabel}} (3,11)$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,5$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka variabel *servicescape* (X1) dan *food quality* (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih baik bagi penelitian selanjutnya, antara lain sebagai berikut:

1. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terbatas yaitu hanya menggunakan variabel *servicescape* dan *food quality*. Sedangkan masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga penelitian ini belum mencakup keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan hasil isian kuesioner sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam proses pengisian seperti dalam memberikan jawaban tidak berfikir jernih (hanya asal selesai dan cepat) karena faktor waktu atau yang lainnya.
3. Objek pengamatan yang hanya terfokus di rumah makan Ayam Bakar Umar Wiradesa, sehingga hasil penelitian ini belum bisa mewakili secara keseluruhan restoran atau rumah makan yang ada di Pekalongan.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk menambahkan beberapa variabel yang terkait dengan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor dalam menjawab pertanyaan kuesioner.
2. Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk memperluas objek penelitian, tidak hanya di Pekalongan, tetapi di lokasi lain agar dapat membandingkan.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk memperluas dan menambah jumlah responden agar menghasilkan data yang lebih representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Indah, D. R., Maulida, Z., & Amanda, M. R. (2018). Pengaruh Serviscape terhadap Kepuasan Konsumen di D'Barista Coffee Langsa. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 2(2), 108–116. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jensi/article/view/939>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Iskandar, Jaya, A., Rini, W., & Zaini. (2022). *Statistik Pendidikan (Teori dan Aplikasi SPSS)*. PT. Nasya Expanding Management.
- Kurnia, A. N. (2019). Pengaruh Food Quality Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada River Side Restaurant Palembang. *Skripsi*.
- Lestari, E. F. (2021). Pengaruh Servicescape, Food Quality, dan Self Image Congruity Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal (SS) Pekalongan). *Skripsi UMPP Pekalongan*.
- Lestari, E. N. F., Hidayat, Z., & Budiwati, H. (2019). Pengaruh Variasi Produk dan Servicespace terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken di Lumajang). *Journal of Organization and Business Management*, 2(1), 16–19.
- Maulani, I., M.Hufron, & M.Khoirul. (2020). Pengaruh Food Quality, Dining Atmosphere Dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Kribo Coffee Jl. Joyo Agung No 53 B, Tlogomas Kec. Lowokwaru, Kota Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 108–122.
- Maya Susanti, D. (2018). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal (SS) Jember. *Digital Repository Universitas Jember, September 2019*, 2019–2022.
- Mayliza, R. (2019). Analisis Customer Satisfaction dan Behavioral Intention dilihat dari Service Quality, Food Quality dan Price/Value di Restoran Mcdonald'S Depok. *Osf*, 1–13.
- Priyatno, D. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Media.com.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabelitas untuk Penelitian Ekonomi Syariah* (A. Saifudin (ed.)). StaiaPress.

- Putri, E. N., Sunarti, & Pangestuti, E. (2018). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62(1), 63–72. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id%0A72
- Ruki, U. A. (2017). pengenalan Teori Servicescape Dan Pengenalannya dalam Desain Interior. *Humaniora*, 2(9), 11.
- Salsabilah, T. (2018). Pengaruh Food Quality, Dining Atmosphere, Dan Kesesuaian harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Ria Djenaka Shining Batu. *Skripsi Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Konsentrasi Manajemen Pemasaran Malang*.
- Santoso, J. E. (2018). Pengaruh food quality, service quality, price promotion, dan customer satisfaction terhadap repeat purchase intention restoran solaria. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, vol.53.
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Azis, F. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, 2(2), 1–17.
- Setiawati, S., Guspul, A., & Meftahudin, M. (2020). Pengaruh Service Quality, Food Quality, Price dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Cafe Eatbox Kitchen Wonosobo). *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 1(2), 335–342. <https://doi.org/10.32500/jebe.v1i2.1229>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (1st ed.). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Andi Offset.
- Tatangin, Ogi, A. E., W.J., I., Loindong, & R., S. S. (2017). Pengaruh Servicescape dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mie Medan 99 Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 811–820. <https://media.neliti.com/media/publications/130554-ID-pengaruh-servicescape-dan-kualitas-produ.pdf>
- Tengah, B. J. (2023). *Jumlah Restoran/Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah 2019-2021*. <https://jateng.bps.go.id/indicator/16/119/1/jumlah-restoran-rumah-makan-menurut-kabupaten-kota-di->

provinsi-jawa-tengah.html

- Utami, R. P., & Suryawardani, B. (2016). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen Heaven's Café and Boutique Bandung Tahun 2016). *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan PKM Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*, 6(1), 237–244.
- Vonika, T., & Rahmidani, R. (2020). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda di Kota Padang. *Jurnal Ecogen*, 3(1), 108. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v3i1.8530>
- Wijaya, W. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(2), 581–594. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/6198/5698>
- Yulianti, B. A., & Satya, I. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Food Quality, Dan Customer Satisfaction Melalui Perceived Value Terhadap Behavioral Intention Pada Pelanggan Gofood Di Wilayah Dki Jakarta. *Solusi*, 19(4), 314. <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i4.4335>