

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI
YANG DIRASAKAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
MCDONALD'S ARION MALL PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Ramma Setiyadi

8135160105



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

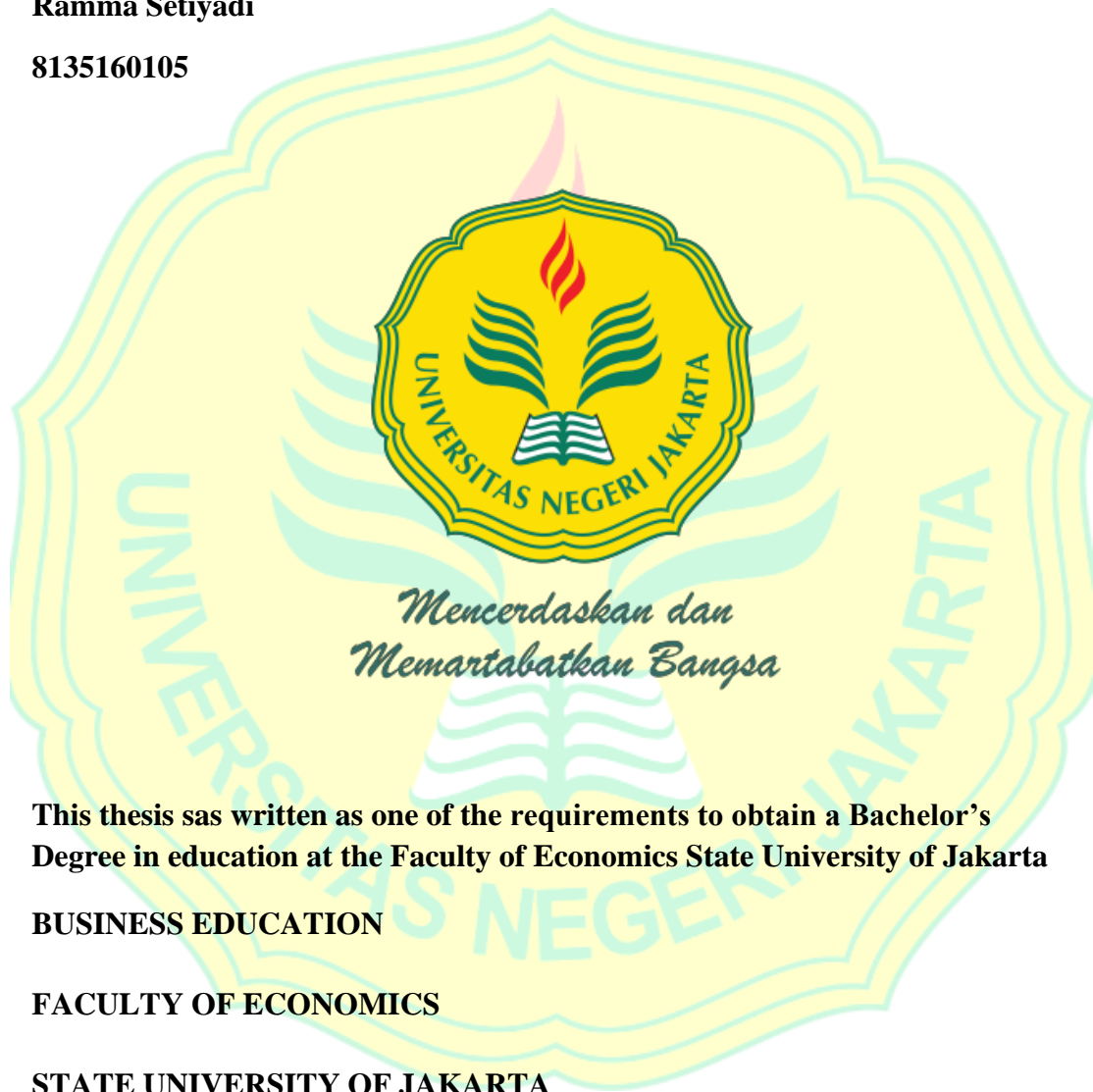
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PERCEIVED
VALUE AND CUSTOMER SATISFACTION AT CUSTOMER
SATISFACTION MCDONALD'S ARION MALL IN STUDENTS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

Ramma Setiyadi

8135160105



**This thesis was written as one of the requirements to obtain a Bachelor's
Degree in education at the Faculty of Economics State University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI






LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, Ph.D^{Dr}
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP. 196610302000121001 (Ketua Penguji)		23-08-2023
2	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP. 198507232010121002 (Penguji 1)		22-08-2023
3	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd NIP. 199604272022031012 (Penguji 2)		22-08-2023
4	Dr. Agus Wibowo, S.Pd.I, M.Pd NIP. 198507232010121002 (Pembimbing 1)		22-08-2023
5	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.pd NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		22-08-2023

Nama : Ramma Setiyadi
No. Registrasi : 8135160105
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 17 Agustus 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERYATAAN ORISINALITAS

1. Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya asli sendiri kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk memperoleh gelar akademik dalam lingkungan kampus peneliti maupun dalam Perguruan Tinggi Lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari Skripsi ini terbukti terdapat penyimpangan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 31 Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan



Ramma Setiyadi

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ramma Setiyadi
NIM : 8135160105
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : ramma.setiyadi20@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan
McDonald's Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2023

Penulis

(Ramma Setiyadi)

ASBTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan McDonald's Arion mall pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Penelitian ini menggunakan metode survei dengan alat pengumpulan kuesioner dan tipe skala likert genap dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling kepada 200 responden. Penelitian ini menggunakan dua analisis faktor yaitu EFA (*Exploratory Factor Analysis*) dan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*). Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk uji validitas dan reliabilitas sedangkan perangkat lunak AMOS Graphics untuk uji hipotesis dan kelayakan model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Nilai yang Dirasakan, serta terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan serta terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai fit model dengan nilai probabilitas 0,051, nilai CMIN/DF sebesar 1.566, nilai TLI sebesar 0.980, nilai CFI sebesar 0.986 dan nilai RMSEA sebesar 0.053.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on perceived value and customer satisfaction at McDonald's Arion mall among students at Jakarta State University (UNJ). This study used a survey method with a questionnaire collection tool and an even Likert scale type and the sampling technique used was purposive sampling of 200 respondents. This study uses two factor analyzes, namely EFA (Exploratory Factor Analysis) and CFA (Confirmatory Factor Analysis). Data processing uses SPSS version 25 software to test validity and reliability while AMOS Graphics software is used to test hypotheses and model feasibility. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between Service Quality on Perceived Value, and there is a positive and significant influence between Perceived Value on Customer Satisfaction and there is a positive and significant influence between Service Quality on Customer Satisfaction. The fit value of the model with a probability value of 0.051, a CMIN/DF value of 1.566, a TLI value of 0.980, a CFI value of 0.986 and an RMSEA value of 0.053.

Keyword : Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan McDONald’s Arion Mall pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu antara lain kepada :

1. Dr. Agus Wibowo, S.Pd,I., M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu , saran dan motivasi dalam membimbing penelitian ini.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penelitian ini.
3. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd selaku koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
4. Prof. Usep Suhud, P.hd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Khususnya dosen – dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memeberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua saya yang telah memeberikan dukungan doa maupun materil.
7. Teman teman Pendidikan Bisnis 2014, 2015, 2016, 2017 dan 2018, serta sahabat saya di luar Universitas Negeri Jakarta yang selalu mendukung dan memotivasi saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Mahasiswa di Unviersitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Agustus

2023

Ramma Setiyadi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ASBTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
KAJIAN TEORITIK.....	9

A.	Deskripsi Konseptual	9
1.	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	9
2.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	12
3.	Nilai Yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>).....	18
B.	Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
C.	Kerangka Teoritik.....	33
1.	Kualitas Pelayanan dan Nilai yang Dirasakan.....	33
2.	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	34
3.	Nilai yang dirasakan dan Kepuasan Pelanggan	35
BAB III		38
METODOLOGI PENELITIAN.....		38
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	38
1.	Tempat Penelitian	38
2.	Waktu Penelitian.....	38
B.	Metode Penelitian.....	39
1.	Metode	39
C.	Populasi dan Sampling	40
1.	Populasi.....	40
2.	Sampel	40
D.	Teknik Pengumpulan Data	42

1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Z)	42
2.	Uji Hipotesis	43
3.	Kualitas Pelayanan (X)	47
4.	Nilai yang dirasakan (Y).....	48
5.	Skala Pengukuran	50
E.	Teknik Analisis Data	51
1.	Analisis Deskriptif	51
2.	Uji Validitas.....	52
3.	Uji Reliabilitas	54
BAB IV		55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
A.	Deskripsi Data Pelanggan McDonald's Arion Mall.....	55
B.	Hasil Analisis Deskriptif	57
1.	Analisis Deskriptif	57
2.	Exploratory Factor Analysis	64
3.	Confirmatory Factor Analysis.....	70
3.	Model Fit.....	72
C.	Pembahasan	76
1.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dengan Nilai yang dirasakan (<i>Perceived Value</i>).....	76

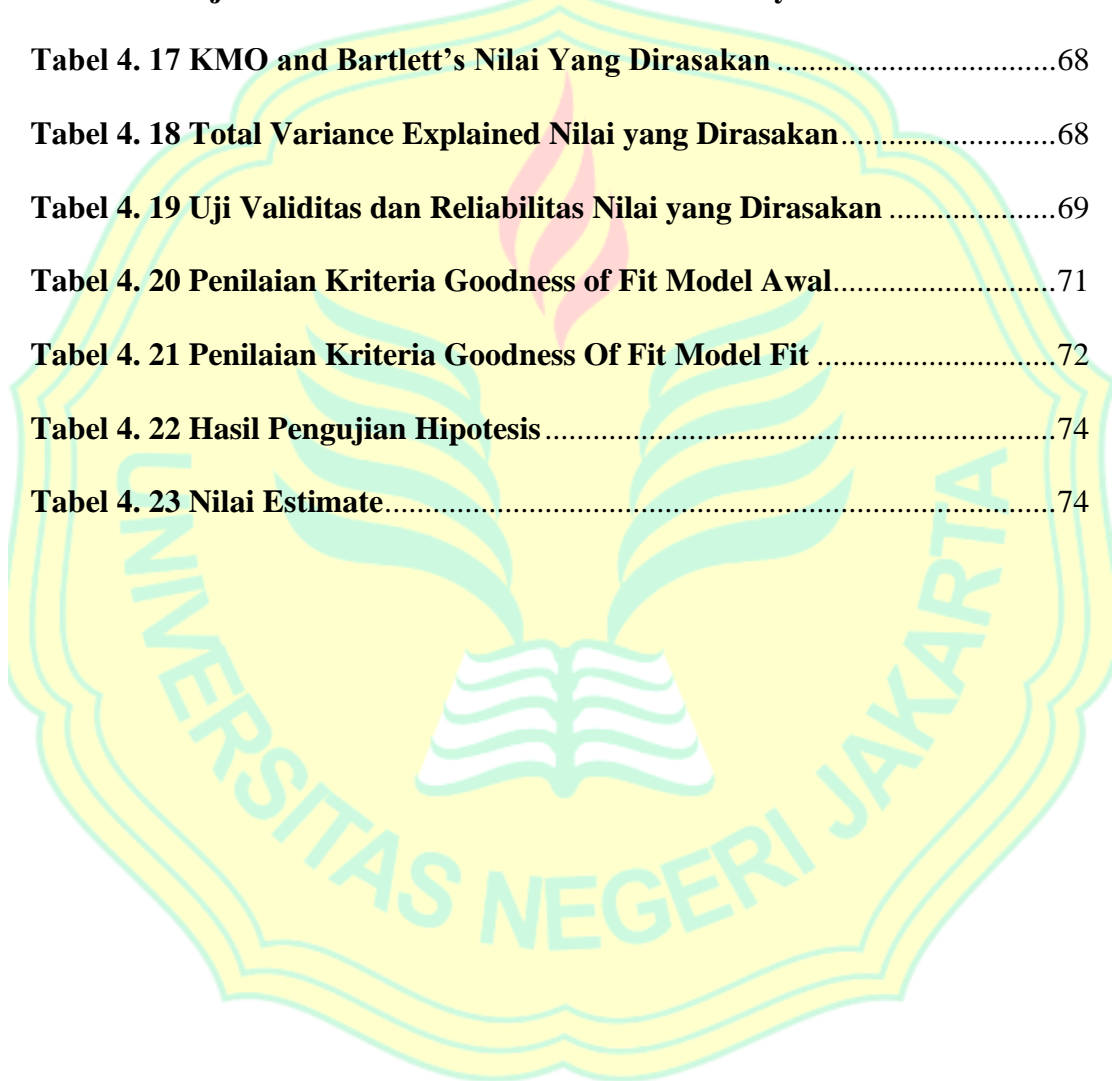
2.	Kualitas yang dirasakan (<i>Perceived Value</i>) dengan Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	77
3.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dengan Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	78
BAB V.....		79
PENUTUP.....		79
A.	Kesimpulan.....	79
B.	Implikasi.....	80
C.	Keterbatasan Penelitian.....	81
D.	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....		84
LAMPIRAN.....		89



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Survei Awal Pelanggan McDonald's Arion Mall	4
Tabel 2. 1 Matrix Hasil Penelitian yang Relevan	21
Tabel 2. 2 Perbandingan Antara Jurnal dengan Penelitian.....	24
Tabel 2. 3 Tabel Kerangka Teori.....	36
Tabel 3. 1 Kisi - Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 3. 2 Goodness of Fit Indices	46
Tabel 3. 2 Kisi- Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 3. 3 Kisi - Kisi Instrumen Nilai yang dirasakan	49
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran Likert Genap	51
Tabel 3. 5 Nilai Loading Significant EFA Berdasarkan Jumlah Sampel	53
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	56
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	57
Tabel 4. 5 Descriptive Statistics Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 6 Penilaian Responden Terhadap Indikator Kepuasan Pelanggan ..	59
Tabel 4. 7 Descriptive Statistics Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4. 8 Penilaian Responden Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 9 Descriptive Statistics Nilai yang Dirasakan	62
Tabel 4. 10 Penilaian Respoden Terhadap Indikator Nilai yang Dirasakan..	62
Tabel 4. 11 KMO and Bartlett's Test Variabel Kepuasan Pelanggan	64

Tabel 4. 12 Total Variance Explained Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4. 13 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	65
Tabel 4. 14 Hasil KMO and Bartlett's Test Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4. 15 Total Variance Explained Kualtias Pelayanan.....	66
Tabel 4. 16 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4. 17 KMO and Bartlett's Nilai Yang Dirasakan	68
Tabel 4. 18 Total Variance Explained Nilai yang Dirasakan.....	68
Tabel 4. 19 Uji Validitas dan Reliabilitas Nilai yang Dirasakan	69
Tabel 4. 20 Penilaian Kriteria Goodness of Fit Model Awal.....	71
Tabel 4. 21 Penilaian Kriteria Goodness Of Fit Model Fit	72
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis	74
Tabel 4. 23 Nilai Estimate.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Restoran Cepat saji Paling Populer di Indonesia Tahun 2022....	3
Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi	70
Gambar 4. 2 Model Penelitian Setelah Modifikasi	72
Gambar 4. 3 Model Penelitian Uji Hipotesis	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survei Awal Penelitian	89
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian (Final)	91
Lampiran 3 Tabel Jawaban Pernyataan Kuesioner Final	94
Lampiran 4 Hasil Explatory Factor Analysis (EFA) Final	100
Lampiran 5 Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA) Model Awal	102
Lampiran 6 Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA) Model Fit	106
Lampiran 7 Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA) Hipotesis	107
Lampiran 8 Form Perbaikan dan Saran	111
Lampiran 9 Kartu Konsultasi	113
Lampiran 10 Lembar Bebas Plagiat	114