

**PENGARUH SUASANA RESTORAN, KUALITAS  
PRODUK DAN GAYA HIDUP TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PANDA HOTPOT AND  
GRILL**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Vendy  
190910196**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2023**

**PENGARUH SUASANA RESTORAN, KUALITAS  
PRODUK DAN GAYA HIDUP TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PANDA HOTPOT AND  
GRILL**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :  
Vendy  
190910196**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Vendy  
NPM : 190910196  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Suasana Restoran, Kualitas Produk dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pelanggan Panda Hotpot and Grill”**

Adalah hasil karya dari sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila pernyataan di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 13 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



**Vendy**  
190910196

**PENGARUH SUASANA RESTORAN, KUALITAS  
PRODUK DAN GAYA HIDUP TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PANDA HOTPOT AND  
GRILL**

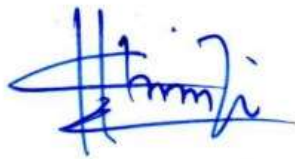
**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh :  
Vendy  
190910196**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 13 Januari 2023**



**M.Khoiri, S.Pd., M.Pd.  
Pembimbing**



**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh suasana restoran, kualitas produk dan gaya hidup terhadap kepuasan pelanggan Panda Hotpot and Grill. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 115 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Kemudian data dianalisis menggunakan SPSS versi 25, dengan menggunakan teknik analisis data meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa suasana restoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil  $t$  hitung  $2.615 >$  dari  $t$  tabel  $1,98157$  dengan nilai signifikansi suasana restoran  $0,01 < 0,05$ . Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil  $t$  hitung  $5.883 >$  dari  $t$  tabel  $1,98157$  dengan nilai signifikansi kualitas produk  $0,00 < 0,05$ . Gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil  $t$  hitung  $2.469 >$  dari  $t$  tabel  $1,98157$  dengan nilai signifikansi gaya hidup  $0,01 < 0,05$ . Kemudian secara simultan suasana restoran, kualitas produk dan gaya hidup berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Panda Hotpot and Grill sebesar  $62,5\%$  sesuai dengan data koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa suasana restoran memiliki dampak positif dan signifikan, kualitas produk memiliki dampak positif dan signifikan dan gaya hidup memiliki dampak positif dan signifikan dan secara bersamaan suasana restoran, kualitas produk dan gaya hidup berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Panda Hotpot and Grill.

**Kata kunci** : Suasana Restoran, Kualitas Produk, Gaya Hidup, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of restaurant atmosphere, product quality and lifestyle on customer satisfaction at Panda Hotpot and Grill. The number of samples used was 115 respondents. Data collection was carried out through distributing questionnaires. Then the data were analyzed using SPSS version 25, using data analysis techniques including descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, influence tests, and hypothesis testing. The results of hypothesis testing show that the atmosphere of the restaurant has a positive and significant effect on customer satisfaction, with the results of t count  $2.615 >$  from t table  $1.98157$  with a significance value of restaurant atmosphere  $0.01 < 0.05$ . Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with the results of t count  $5.883 >$  from t table  $1.98157$  with a significance value of product quality  $0.00 < 0.05$ . Lifestyle has a positive and significant effect on customer satisfaction, with the result t count  $2.469 >$  from t table  $1.98157$  with a lifestyle significance value of  $0.01 < 0.05$ . Then simultaneously the atmosphere of the restaurant, product quality and lifestyle affect customer satisfaction at Panda Hotpot and Grill by 62.5% according to the coefficient of determination data ( $R^2$ ). Based on these test results it can be concluded that the restaurant atmosphere has a positive and significant impact, product quality has a positive and significant impact and lifestyle has a positive and significant impact and simultaneously the restaurant atmosphere, product quality and lifestyle have a positive and significant impact on Panda customer satisfaction Hotpot and Grill.*

**Keywords:** *Restaurant atmosphere, Product Quality, Lifestyle, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan., penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.kom. Selaku Dekan Fakultas;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi;
4. Bapak M.Khoiri, S.Pd., M.Pd. Selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua Orang Tua Tercinta. Terima kasih atas segala doa, dukungan dan harapan kepada Penulis;
7. Responden yang telah bekerja sama dalam membantu pengumpulan data untuk keperluan penelitian;
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora dan Program Studi Manajemen angkatan 2019 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas belajar penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 19 Desember 2022

Penulis



Vendy

190910196





**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	13
1.3 Batasan Masalah .....	13
1.4 Rumusan Masalah .....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.6.2 Manfaat Praktis .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1 Kajian Teori.....	16
2.1.1 Suasana Restoran .....	16
2.1.1.1 Pengertian Suasana Restoran.....	16
2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi Suasana Restoran.....	16
2.1.1.3 Indikator Suasana Restoran .....	18
2.1.2 Kualitas Produk.....	21
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....	21
2.1.2.2 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk .....	21
2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk .....	23
2.1.3 Gaya Hidup .....	24

2.1.3.1	Pengertian Gaya Hidup.....	24
2.1.3.2	Faktor yang mempengaruhi gaya hidup .....	25
2.1.3.3	Indikator Gaya Hidup.....	27
2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.4.2	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	28
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	29
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	31
2.4	Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Sifat Penelitian.....	34
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	34
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.3.2	Periode Penelitian .....	35
3.4	Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sampel .....	35
3.5	Sumber data .....	36
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.7	Operasional Variabel .....	37
3.7.1	Variabel Bebas (Indenpenden Variabel).....	38
3.7.2	Variabel Terikat (Dependen Variabel) .....	38
3.8	Metode Analisis Data .....	40
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	40
3.8.2	Uji Kualitas Instrumen.....	40
3.8.2.1	Uji Validitas.....	41
3.8.2.2	Uji Reabilitas .....	41
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.3.1	Uji Normalitas Data.....	42
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas.....	42
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.8.4	Uji Pengaruh .....	43

3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
3.8.4.2	Koefisien Determinasi .....	43
3.9	Uji Hipotesis.....	44
3.9.1	Uji T.....	44
3.9.2	Uji F .....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	47
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	49
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	50
4.3.1	Suasana Restoran( $X^1$ ) .....	50
4.3.2	Kualitas Produk( $X^2$ ).....	51
4.3.3	Gaya Hidup( $X^3$ ).....	52
4.3.4	Kepuasan Pelanggan (Y) .....	53
4.4	Analisis Data .....	54
4.4.1	Uji Instrumen .....	54
4.4.1.1	Uji Validitas.....	54
4.4.1.2	Uji Reabilitas .....	56
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.4.2.1	Uji Normalitas.....	57
4.4.2.2	Uji Multikolonieritas.....	59
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	60
4.4.3	Uji Pengaruh .....	61
4.4.3.1	Uji Analisis Linear Berganda .....	61
4.4.3.2	Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	62
4.5	Pengujian Hipotesis .....	63
4.5.1	Uji T .....	63
4.5.2	Uji F .....	64
4.6	Pembahasan .....	65
4.6.1	Pengaruh Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	65
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.6.3	Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	66

4.6.4	Pengaruh Suasana Restoran, Kualitas Produk dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>67</b>
5.1	Simpulan.....	67
5.2	Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Hasil Prasurvey Tempat Parkir Panda Hotpot and Grill.....	5
<b>Gambar 1.2</b> Hasil Prasurvey Kebersihan Ruangan Panda Hotpot and Grill .....	6
<b>Gambar 1.3</b> Hasil Prasurvey Posisi Duduk Panda Hotpot and Grill .....	7
<b>Gambar 1.4</b> Hasil Prasurvey Suhu Ruangan Panda Hotpot and Grill .....	8
<b>Gambar 1.5</b> Hasil Prasurvey Bau Ruangan Panda Hotpot and Grill .....	9
<b>Gambar 1.6</b> Data Prasurvey Kualitas Produk Panda Hotpot and Grill.....	10
<b>Gambar 1.7</b> Hasil Prasurvey Produk Mala Fried Chicken .....	12
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	31
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Histogram .....	57
<b>Gambar 4.2</b> <i>Normal P-Plot</i> .....	58

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	29
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	35
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	37
<b>Tabel 3.3</b> Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	38
<b>Tabel 3.4</b> Kriteria Analisis Deskriptif .....	40
<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden .....	48
<b>Tabel 4.2</b> Usia Responden.....	48
<b>Tabel 4.3</b> Pendapatan Responden.....	49
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Kuesioner mengenai Suasana Restoran .....	50
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Kuesioner mengenai Kualitas Produk.....	51
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Kuesioner mengenai Gaya Hidup .....	52
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Kuesioner mengenai Kepuasan Pelanggan .....	53
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Pengujian Validitas Suasana Restoran ( $X^1$ ).....	54
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Pengujian Validitas Kualitas Produk ( $X^2$ ) .....	55
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Pengujian Validitas Gaya Hidup ( $X^3$ ).....	55
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	55
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Pengujian Reliabilitas .....	56
<b>Tabel 4.13</b> Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	59
<b>Tabel 4.14</b> Uji Multikolinearitas .....	60
<b>Tabel 4.15</b> Uji Heteroskedastisitas .....	60
<b>Tabel 4.16</b> Uji Analisis Linear Berganda .....	61
<b>Tabel 4.17</b> Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	62
<b>Tabel 4.18</b> Uji T .....	63
<b>Tabel 4.19</b> Uji F.....	64

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	41
<b>Rumus 3.2</b> <i>Alpha Croncbach</i> .....	41
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Linear Berganda.....	43