

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RESTORAN SOGOGI SHABU & GRILL DI
KOTA MAKASSAR**



Oleh:

Dorothea Chatarina Imelda Mantiri

NIM. 2111036

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR
2025**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SOGOGI SHABU & GRILL DI KOTA MAKASSAR

Usulan Penelitian Program Studi Manajemen

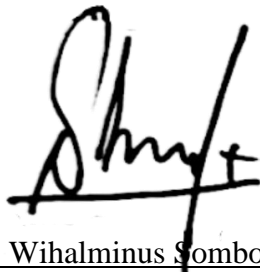


Disusun Oleh :

DOROTHEA CHATARINA IMELDA MANTIRI
NIM. 2111036

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Wihalminus Sombolayuk, S.E., M.Si.

Tanggal:

Pembimbing II



Nataniel Papalangi, S.E., M.Si.

Tanggal:

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RESTORAN SOGOGI SHABU & GRILL
DI KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh:

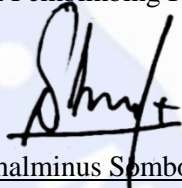
DOROTHEA CHATARINA IMELDA MANTIRI

NIM : 21 11 036
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN HOSPITALITY

Makassar, 25 Juli 2025

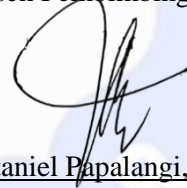
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Dr. Wihalminus Sombalayuk, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing II



Nataniel Papalangi, S.E., M.Si

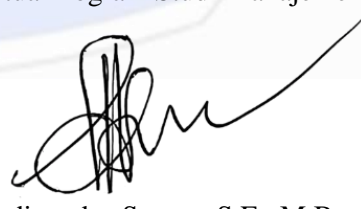
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Marselinus Asri, S.E., M.Si., Ak., CA

Ketua Program Studi Manajemen



Ferdinandus Sampe, S.E., M.Bus., Ph.D

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SOGOGI SHABU & GRILL DI KOTA MAKASSAR

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

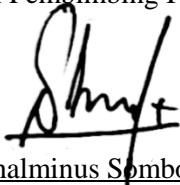
Dorothea Chatarina Imelda Mantiri

21 11 036

Telah dipertahankan di depan Tim penguji pada tanggal, 25 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

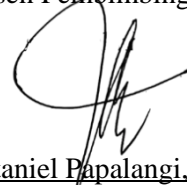
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Dr. Wihalminus Sombolayuk, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing II



Nataniel Papalangi, S.E., M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Marselinus Asri, S.E., M.Si., Ak., CA

Ketua Program Studi Manajemen



Ferdinandus Sampe, S.E., M.Bus., Ph.D



UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
STATUS TERAKREDITASI

Kampus Tanjung Bunga Jl. Tanjung Alang No. 23
Telp. (0411) 871038, Fax. (0411) 870294 Makassar 90224

Website: <http://www.fe.uajm.ac.id>

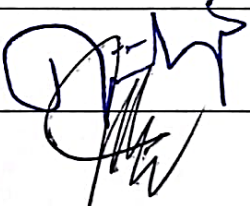
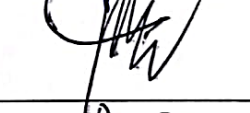

Email: feb@uajm.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Penulisan skripsi dari mahasiswa Dorothea Chatarina Imelda Mantiri dengan Nomor Induk Mahasiswa 2111036 dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Sogogi Shabu & Grill Di Kota Makassar telah dipertahankan di depan Tim Penguji yang dilaksanakan pada:
Hari/Tanggal : Jumat, 25 Juli 2025

Tempat : Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UAJM
Jl. Tanjung Alang No. 23 Makassar

Susunan Tim Penguji sebagai berikut:

Ketua	Lita Limpo, S.E., M.Si., Ph.D	
Sekretaris	Nataniel Papalangi, S.E., M.Si	
Anggota	Lisa Jolanda Catherine Polimpung, S.E., M.M	

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Atma Jaya Makassar



Dr. Marselinus Asri, S.E., M.Si, Ak., CA.



**UNIVERSITAS
ATMA JAYA
MAKASSAR**

Telp. +62-411-871038 / 871733
Fax. +62-411-870294
Email: uajm@uajm.ac.id
JL. Tanjung Alang No. 23
Makassar 90224
Sulawesi Selatan INDONESIA

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dorothea Chatarina Imelda Mantiri

NIM : 21 11 036

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Sogogi Shabu & Grill Di Kota Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil karya tulis sendiri, murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing, dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik sarjana, baik di Universitas Atma Jaya maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan (termasuk dari buku, artikel jurnal, catatan kuliah, tugas mahasiswa lain dan lainnya), kecuali secara tertulis telah dipustakakan dalam naskah dengan baik dan benar menurut kaidah akademik yang baku dan berlaku dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya seperti yang tercantum dalam Peraturan Akademik dan Kemahasiswaan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Makassar, 25 Juli 2025

Yang memberi pernyataan,


Dorothea Chatarina Imelda Mantiri

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dorothea Chatarina Imelda Mantiri

NIM : 21 11 036

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Atma Jaya Makassar Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Sogoi Shabu & Grill Di Kota Makassar”** beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Atma Jaya Makassar berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan, mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 25 Juli 2025

Yang memberi pernyataan,



Dorothea Chatarina Imelda Mantiri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

" Dan segala sesuatu yang kamu lakukan dengan perkataan atau perbuatan, lakukanlah semuanya itu dalam nama Tuhan Yesus, sambil mengucap syukur oleh Dia kepada Allah, Bapa kita"

-Kolose 3:17-

Skripsi ini kupersembahkan kepada;

Kedua orang tuaku

Keluarga

Sahabat

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **”Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada restoran Sogogi Shabu & Grill Di Kota Makassar“** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada jejang Strata Satu, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Atma Jaya Makassar.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, rahmat dan hikmat yang diberikan kepada penulis selama proses skripsi berlangsung, dengan demikian penulis tetap berada pada tuntunan kasih roh kudus sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan waktu Tuhan.
2. Bapak Dr. Wihalminus Sombolayuk, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Nataniel Papalangi S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan memberikan petunjuk kepada peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Marselinus Asri, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Makassar.
4. Bapak Ferdinandus Sampe, S.E., M.Bus., Ph.D. selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Makassar.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Atma Jaya Makassar yang telah memberikan pengetahuan akademik kepada peneliti selama di bangku kuliah.
6. Seluruh Bapak/Ibu staf karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Makassar yang telah membantu peneliti terkait urusan administrasi selama masa perkuliahan.

7. Kedua orang tua (Fransiscus Xaverius Mantiri & Kristina Ritung) orang yang hebat dan selalu menjadi alasan penyemangat peneliti, yang selalu setia mendoakan dan menguatkan.
8. Seluruh sahabat-sahabatku (Elsa, Angel, Vanessa, Jeje) yang bersedia memberikan dukungan, menjadi tempat diskusi yang baik, dan senantiasa menemani peneliti di setiap waktu sehingga secara tidak langsung peneliti dapat dikuatkan selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
9. Terakhir, kepada diri saya sendiri, Dorothea Chatarina Imelda Mantiri. Terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan meskipun sering kali ingin menyerah, berhenti dan merasa putus asa ketika proses penyusunan skripsi ini. Tetapi yang harus diingat adalah *“life can be heavy. Especially, if you try to carry at all at once. part of growing up and moving into new chapter of your life its about catch and release. what i mean by that is, knowing what we used to keep and what we use to release. you cant carru all the things decide what is yours to hold. and let the rest go”* - TS

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kata kekurangan dan kelemahan serta masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis. Namun dengan segala kerendahan hati, penulis berharap agar karya sederhana ini dapat memberikan sumbangsi terhadap ilmu pengetahuan.

Makassar, 25 Juli 2025



Dorothea Chatarina Imelda Mantiri

ABSTRAK

Restoran Sogogi Shabu & Grill merupakan salah satu restoran *all you can eat* yang berada di Kota Makassar. Berdiri sejak tahun 2008 Restoran Sogogi Shabu & Grill sudah memiliki lebih dari 15 cabang total dimana Restoran ini beroperasi di seluruh Indonesia. Dengan demikian, pada penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui hasil dari menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang pernah datang berkunjung lebih dari satu kali. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi dasar, analisis regresi linearsederhana, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Sogogi Shabu & Grill di Kota Makassar.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Sogogi Shabu & Grill is one of the all-you-can-eat restaurants located in Makassar City. Established in 2008, Sogogi Shabu & Grill has expanded to more than 15 branches operating across Indonesia. Therefore, this study aims to examine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction. This research is a quantitative study. The sample consists of 100 respondents who have visited the restaurant more than once. The data analysis techniques used include validity and reliability tests, descriptive analysis, classical assumption tests, simple linear regression analysis, and hypothesis testing. Based on the results of the study, it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Sogogi Shabu & Grill in Makassar City.

Keywords: *service quality, customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Error! Bookmark not defined.

PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	v
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Telaah Teori	7
2.2 Kualitas Layanan.....	8
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan	10
2.2.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	10
2.2.3 Indikator Kualitas Layanan	11
2.3 Kepuasan Konsumen.....	11

2.3.1	Definisi Kepuasan Konsumen.....	12
2.3.2	Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	13
2.3.3	Indikator Kepuasan Konsumen	13
2.4	Penelitian Terdahulu	14
2.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	16
2.6	Kerangka Teori.....	16
2.7	Pengembangan Hipotesis	17
BAB III	METODE PENELITIAN	19
3.1	Jenis Penelitian.....	19
3.2	Lokasi Penelitian	19
3.3	Populasi Dan Sampel	20
3.4	Sumber Data.....	21
3.5	Metode Pengumpulan Data	22
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
3.7	Uji Instrumen Penelitian dan Alat Pengukuran Data	26
3.8	Teknik Analisis Data.....	28
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	28
3.8.2	Uji Intrumen Penelitian	28
3.8.3	Uji Asumsi Dasar	29
3.8.4	Analisis Regresi Sederhana	30
3.8.5	Koefisien Determinasi (R^2)	30
3.8.6	Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1	Profil Restoran Sogogi Shabu & Grill.....	32
4.1.2	Gambaran Layanan Restoran Sogogi Shabu & Grill	32
4.2	Hasil Penelitian	33
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	33
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	34
4.3	Uji Asumsi Dasar	36
4.4	Analisis Regresi Sederhana.....	37

4.5 Koefisien Determinasi (R^2)	38
4.6 Uji t.....	39
4.7 Pembahasan.....	40
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Keterbatasan Penelitian	42
5.3 Rekomendasi Penelitian	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	
Error! Bookmark not defined.	
CURRICULUM VITAE	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Deskripsi Operasional Variabel	24
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	26
Tabel 3. 3 Instrumen Pengukuran Skala Likert.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	17
---------------------------------	----