



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA ELLUGARD SIGNATURE CAFE TEMBILAHAN

SKRIPSI



OLEH:

DEWA HARDINATA

NIM: 101181010143

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
TEMBILAHAN**

2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA ELLUGAR SIGNATURE CAFÉ TEMBILAHAN

OLEH : Dewa Hardinata

Email : Dewahardinata33@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Ellugar Signature Café Tembilaan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai dasar dalam peningkatan daya saing usaha dibidang kuliner. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survey, dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung café. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan faktor dominan yang menentukan Tingkat kepuasan pengunjung Ellugar Signature Café Tembilaan, sehingga pengelola perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Ellugar Signature Cafe

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality and service quality on visitor satisfaction at Ellugar Signature Café Tembilahan. The background of this study is based on the importance of understanding the factors that influence consumer satisfaction as a basis for increasing the competitiveness of culinary businesses. The research method used is quantitative with a survey approach, and data is collected through questionnaires distributed to café visitors. The results of the study indicate that partially product quality has a significant effect on visitor satisfaction, while service quality does not have a significant effect. This finding shows that product quality is the dominant factor that determines the level of visitor satisfaction at Ellugar Signature Café Tembilahan, so that managers need to maintain and continue to improve the quality of the products offered to maintain customer loyalty.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Visitor Satisfaction, Ellugar Signature Café*

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan

peraturan yang berlaku di Indonesia.





KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah yang Maha Esa, Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul; **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Ellugar Signature Café Tembilahan”** dapat diselesaikan dengan tepat waktu yang diharapkan.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S-1) di Universitas Islam Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir-Riau. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan dosen, dorongan dan bantuan dari pihak manapun. Selanjutnya penulis juga tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih yang setinggi-tinggi nya kepada pihak-pihak yang dengan tulus telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Najamuddin, Lc., MA selaku Rektor Universitas Islam Indragiri (UNISI)
2. Bapak Dr. Ahamd Rifa'I, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indragiri
3. Bapak Yaswar Aprlian, SE., M.M selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan masukan-masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai waktu yang diharapkan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

4. Ibu Safrinadina, SE., M.M selaku Ka. Prodi Manajemen sekaligus Pembimbing II yang telah banyak berperan dalam memberikan arahan kepada penulis dalam sistematika penulisan skripsi ini dan juga yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dalam memeriksa hasil penelitian yang penulis lakukan sehingga dapat juga selesai dengan waktu yang diharapkan
5. Seluruh Dosen serta Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indragiri
6. Teristimewa kepada kedua Orang Tua saya, yang telah mendo'akan, memberikan motivasi serta pengorbanannya baik dalam segi moril dan juga materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Dan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis meyakini bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat berharap akan masukan serta kritik dan saran agar skripsi ini bisa dijadikan salah satu contoh yang baik untuk skripsi-skripsi dimasa yang akan mendatang dan bisa menjadi bahan bacaan bagi Mahasiswa/I yang ingin meneliti pada Manajemen Pemasaran.

Tembilahan, 29 Juni 2025

Penulis,

Dewa Hardinata
NIM. 101 181 010 143



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERNYATAAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR GAMBAR vi

DAFTAR TABEL vii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah..... 5

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian 6

1.4 Sistematika Penulisan 7

BAB II TELAAH PUSTAKA..... 9

2.1 Pengertian Pemasaran 9

2.2 Pengertian Produk..... 12

2.3 Penelitian Terdahulu 14

2.4 Kerangka Pemikiran 16

2.5 Hipotesis 17

2.6 Variabel Penelitian 17

BAB III METODE PENELITIAN 20

3.1 Objek Dan Waktu Penelitian..... 20

3.2 Jenis dan Sumber Data..... 21



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan

peraturan yang berlaku di Indonesia.

3.3 `Populasi dan Sampel..... 23

3.4 Teknik Pengumpulan Data 25

3.5 Analisis Data 26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 33

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 33

4.2 Hasil Penelitian 34

4.3 Pembahasan..... 49

BAB V PENUTUP 53

5.1 Kesimpulan 53

5.2 Saran 53

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-Lampiran



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Diagram Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.2 Diagram Presentase Berdasarkan Tingkat Usia.....	36
Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Menu Makanan Ellugar Signature Café Tembilahan	3
Tabel 1.2 Data Menu Minuman Ellugar Signature Café Tembilahan	3
Tabel 1.3 Data Karyawan	4
Tabel 1.4 Data Pengunjung.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.2 Operasional Variabel	18
Tabel 3.1 Kriteria Responden	25
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert.....	26
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.