



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

***Pengaruh *Food Quality* dan *Physical Environment* terhadap
Customer Satisfaction di *Please Please Please Café and Resto*
Bandung***

Skripsi

Oleh

Trivena Caroline Natalia

2013320114

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

***Pengaruh *Food Quality* dan *Physical Environment* terhadap
Customer Satisfaction di *Please Please Please Café and Resto****

Bandung

Skripsi

Oleh

Trivena Caroline Natalia

2013320114

Pembimbing

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Trivena Caroline Natalia
Nomor Pokok : 2013320114
Judul : Pengaruh *Food Quality* dan *Physical Environment* terhadap
Customer Satisfaction di *Please Please Please Café and Resto*
Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 17 Juli 2017
Dan dinyatakan LULUS




Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: 

Sekretaris
Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si

: 

Anggota
Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Trivena Caroline Natalia
NPM : 2013320114
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh *Food Quality* dan *Physical Environment*
terhadap *Customer Satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto*
Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditullis, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2017



Trivena Caroline Natalia

ABSTRAK

Nama : Trivena Caroline Natalia
NPM : 2013320114
Judul : Pengaruh *Food Quality* dan *Physical Environment* terhadap *Customer Satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto* Bandung

Pertumbuhan industri kuliner di Indonesia saat ini sangat pesat, salah satunya di kota Bandung. *Please Please Please Café and Resto* adalah salah satu kafe dan restoran di kota Bandung yang berdiri pada tahun 2016. Sejak awal berdiri hingga saat ini *Please Please Please Café and Resto* mengalami penurunan penjualan dalam bersaing di industri kuliner kota Bandung.

Dalam upaya memenuhi *customer satisfaction*, *Please Please Please Cafe and Resto* menyajikan *food quality* dan *physical environment* yang baik serta menarik. *Food quality* dan *physical environment* yang baik dipercaya sebagai atribut utama dalam memenuhi *customer satisfaction*. Dengan hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *food quality* dan *physical environment* terhadap *customer satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto* Bandung.

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan tipe penelitian kausal, dan metode yang digunakan adalah metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner ke 175 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan *food quality* dan *physical environment* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto* Bandung. Secara parsial yang berpengaruh paling besar terhadap *customer satisfaction* adalah *physical environment*.

Kata Kunci : *Food Quality*, *Physical Environment* dan *Customer Satisfaction*

ABSTRACT

Nama : Trivena Caroline Natalia
NPM : 2013320114
Judul : *Influence of Food Quality and Physical Environment on Customer Satisfaction in Please Please Please Café and Resto Bandung*

The culinary industry in Indonesia, including Bandung, is going very rapidly. Please Please Please Café and Resto is one of the cafes and restaurants in Bandung which was established in 2016. Since the business was started until now, the sales of Please Please Please Café and Resto has been decreased, because of the competition in culinary industry of Bandung.

In order to meet customer satisfaction, Please Please Please Cafe and Resto offers good and interesting good food quality and physical environment. Good food quality and physical environment are believed to be the main attribute in fulfilling customer satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of food quality and physical environment on customer satisfaction in Please Please Please Café and Resto Bandung.

This type of research is explanatory research with the type of causal study, and the method used is survey. Data were obtained through the distribution of questionnaires to 175 respondents by using purposive sampling technique. The analysis technique used is multiple regression.

The results of this study indicate that food quality and physical environment significantly influence customer satisfaction at Please Please Please Café and Resto Bandung. Partially, the biggest effect on customer satisfaction is the physical environment.

Keywords : Food Quality, Physical Environment and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia-Nya yang selalu menyertai dan memampukan, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Food Quality* dan *Physical Environment* terhadap *Customer Satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto Bandung*” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung dengan baik.

Penulis menyadari selama masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya yang selalu menyertai setiap langkah hidup penulis, yang memampukan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua yang sangat penulis kasihi, papi Hamid Wijaya dan mami Jennifer Joanne serta kakak dan adik penulis, Christofel Kevin Wijaya dan Gabriel Jehuda Wijaya. Terima kasih atas kasih sayang, doa dan dukungan yang selalu ada untuk penulis.
3. Ibu Dr. Fransisca Mulyono, Dra., Msi. selaku dosen pembimbing yang selalu setia membantu dan meluangkan waktu dalam membimbing penulis. Terima

kasih atas kasih dan ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan. Tuhan memberkati selalu.

4. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
5. Seluruh dosen, staf petugas tata usaha dan pekarya Gedung Tiga serta seluruh staf Universitas Katolik Parahyangan atas kebaikan dan bantuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Pemilik, kak Sheryna Putri dan kak Ucok Siregar serta seluruh staf *Please Please Café and Resto* yang telah memberikan izin dan banyak bantuan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak atas kebaikan dan bantuannya.
7. Peter Januar Anggaputra atas kasih sayang, doa dan dukungan yang selalu ada untuk penulis.
8. Sahabat setia penulis Karina Pratiwi dan Sheryl Pandoy terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu mengasihi, mendoakan dan mendukung penulis.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis Jovita Yoganata, Katya Prijanka, Verissa Chrisantya, Rachmasari Dimas, Nabilla Fitri, Nabilla Zuraida, Finanda Nurdhany dan Aura Sutera terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu mendukung dan membantu selama masa perkuliahan ini. Terima kasih atas kenangan masa perkuliahan yang tidak akan pernah terlupakan.

10. Teman-teman seperjuangan penulis Vanessa, Ale, Dheya, Vania, Evelyn, Stacey terima kasih banyak atas dukungan dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman Tamsip Girls, Tanam Saham, Pride yang telah menjadi bagian dalam mewarnai kehidupan perkuliahan penulis.
12. Para responden *Please Please Please Café and Resto* Bandung yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam melakukan wawancara, pengisian kuesioner serta pengumpulan data. Terima kasih atas kesediaan waktu dan bantuannya, tanpa kalian skripsi ini tidak dapat selesai dengan baik.
13. Seluruh keluarga besar dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan serta bantuannya, Tuhan Yesus memberkati selalu.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Objek Penelitian	9
BAB II Tinjauan Pustaka	10
2.1 <i>Food Quality</i> (Kualitas Makanan)	10
2.1.1 Definisi <i>Food Quality</i> (Kualitas Makanan)	10
2.1.2 Manfaat <i>Food Quality</i> (Kualitas Makanan)	11
2.1.3 Pengukuran <i>Food Quality</i> (Kualitas Makanan)	12
2.2 <i>Physical Environment</i> (Lingkungan Fisik)	17
2.2.1 Definisi <i>Physical Environment</i> (Lingkungan Fisik)	17
2.2.2 Manfaat <i>Physical Environment</i> (Lingkungan Fisik)	19
2.2.3 Pengukuran <i>Physical Environment</i> (Lingkungan Fisik)	19
2.3 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	23
2.3.1 Definisi <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	23
2.3.2 Manfaat <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	25
2.3.3 Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	26

2.4	Penelitian Terdahulu.....	28
2.5	Hipotesis.....	34
BAB III Metodologi Penelitian		35
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Metode Penelitian.....	36
3.3	Model Penelitian.....	37
3.4	Populasi dan Sampling.....	38
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	40
3.6	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6.1	Skala Pengukuran.....	45
3.7	Teknik Analisis Data	46
3.7.1	Uji Validitas	47
3.7.2	Uji Reliabilitas	47
3.7.3	Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval	48
3.7.4	Uji Normalitas.....	49
3.7.5	Uji Multikolonieritas.....	49
3.7.6	Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.7.7	Uji Regresi Linear Berganda.....	51
3.7.8	Analisis Korelasi	52
3.7.9	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.7.10	Uji Signifikansi Keseluruhan dari Regresi Sample (Uji Statistik F).....	54
3.7.11	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	55
BAB IV Objek Penelitian		57
4.1	Sejarah Singkat <i>Please Please Please Café and Resto</i>	57
4.2	Visi dan Misi <i>Please Please Please Café and Resto</i>	60
4.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	60
BAB V Analisa dan Pembahasan		64
5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	64
5.1.1	Uji Validitas	64
5.1.2	Uji Reliabilitas	68

5.2	Deskripsi Profil Responden.....	69
5.2.1	Deskripsi Variabel Penelitian.....	76
5.2.2.1	Tanggapan Responden Atas Variabel <i>Food Quality</i> di <i>Please Please Please Café and Resto Bandung</i>	76
5.2.1.2	Tanggapan Responden Atas Variabel <i>Physical Environment</i> di <i>Please Please Please Café and Resto Bandung</i>	84
5.2.1.3	Tanggapan Responden Atas <i>Customer Satisfaction</i> di <i>Please Please Please Café and Resto Bandung</i>	94
5.3	Kategorisasi Variabel Penelitian	96
5.3.1	Kategorisasi Variabel <i>Food Quality</i>	97
5.3.2	Kategorisasi Variabel <i>Physical Environment</i>	99
5.3.3	Kategorisasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	102
5.4	Analisis Pengaruh <i>Food Quality</i> dan <i>Physical Environment Terhadap Customer Satisfaction</i> di <i>Please Please Please Cafe and Resto Bandung</i>	103
5.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	104
5.4.1.1	Uji Normalitas.....	104
5.4.1.2	Uji Multikolonieritas	106
5.4.1.3	Uji Heteroskedastitas.....	107
5.4.2	Analisis Regresi Berganda	109
5.5	Analisis Korelasi	112
5.6	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	113
5.7	Uji Signifikansi Keseluruhan dari Regresi Sample (Uji Statistik F).....	114
5.8	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	115
BAB VI	Kesimpulan dan Saran.....	118
6.1	Kesimpulan.....	118
6.2	Saran.....	119
	Daftar Pustaka.....	122
	LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan Jumlah Perusahaan Industri Mikro Sektor Makanan.....	2
Tabel 1.2	Hasil Wawancara	6
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	40
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Likert.....	46
Tabel 3.3	Standar Penilaian Reliabilitas	48
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 5.1	Rekapitulasi Perhitungan Uji Validitas.....	66
Tabel 5.2	Tabel Uji Reliabilitas	68
Tabel 5.3	Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 5.4	Identitas Responden berdasarkan Usia	71
Tabel 5.5	Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 5.6	Identitas Responden berdasarkan Pendapatan per bulan	73
Tabel 5.7	Identitas Responden berdasarkan mengetahui Please Please Please Café and Resto Bandung dari	74
Tabel 5.8	Identitas Responden berdasarkan mengunjungi Please Please Please Café and Resto Bandung sebanyak.....	75
Tabel 5.9	Tanggapan Responden terhadap Variabel Food Quality di Please Please Please Café and Resto Bandung.....	77
Tabel 5.10	Tanggapan Responden terhadap Variabel Physical Environment di Please Please Please Café and Resto Bandung	85
Tabel 5.11	Tanggapan Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction di Please Please Please Café and Resto Bandung	94
Tabel 5.12	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Food Quality di Please Please Please Café and Resto Bandung	97
Tabel 5.13	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Physical Environment di Please Please Please Café and Resto Bandung	99

Tabel 5.14 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Customer Satisfaction di Please Please Please Café and Resto Bandung	102
Tabel 5.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	106
Tabel 5.16 Persamaan Regresi Linear Berganda	110
Tabel 5.17 Kriteria Penilaian Koefesien Korelasi.....	112
Tabel 5.18 Analisis Koefesien Korelasi.....	113
Table 5.19 Pengujian Hipotesis Secara Overall (Uji F).....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Please Please Please Cafe and Resto Bandung	4
Gambar 3.1 Model Penelitian	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	61
Gambar 5.1 Garis Kontinum.....	97
Gambar 5.2 Garis Kontinum Food Quality.....	98
Gambar 5.3 Garis Kontinum Physical Environment	101
Gambar 5.4 Garis Kontinum Customer Satisfaction	103
Gambar 5.5 Hasil Uji Normalitas Data	105
Gambar 5.6 Hasil Uji Heteroskedastitas	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	126
Lampiran 2	114
Lampiran 3	131

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada tahun 2017 semakin melesat, hal ini ditunjukkan dengan pertumbuhan ekonomi nasional Indonesia yang mencapai 4,71% menurut Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (www.kemenprin.co.id). Salah satu industri yang memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah industri makanan dan minuman. Pada triwulan I tahun 2015, pertumbuhan industri makanan dan minuman nasional mencapai 8,16% yang lebih tinggi dari pertumbuhan industri non migas sebesar 5,21% (www.kemenprin.co.id). Saat ini, industri makanan dan minuman bukan lagi produk konsumsi untuk memenuhi kebutuhan biologis manusia semata, tetapi sudah menjadi sebuah gaya hidup baru di kalangan masyarakat Indonesia. Pertumbuhan industri makanan dan minuman sangat berkembang pesat setiap tahunnya dan semakin diminati oleh masyarakat Indonesia.

Data Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, sepanjang tahun 2013 hingga akhir 2016, pertumbuhan jumlah perusahaan industri mikro sektor makanan mengalami peningkatan yang signifikan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Pertumbuhan Jumlah Perusahaan Industri Mikro Sektor Makanan

Tahun	Jumlah (%)
2013	128,77
2014	138,62
2015	148,09
2016	159,23

Sumber : www.bps.go.id, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat pada tahun 2013 terdapat sebanyak 128,77% perusahaan makanan skala mikro. Pada tahun 2014 terjadi peningkatan sebesar 9,85% perusahaan mikro, menjadi 138,62% perusahaan makanan skala mikro. Angka ini melonjak tajam pada tahun 2015 menjadi 148,09% perusahaan makanan skala mikro dan terus meningkat dan pada tahun 2016 meningkat menjadi 159,23%, perusahaan makanan skala mikro.

Kota Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia dengan pertumbuhan yang cukup pesat dalam industri makanan dan minuman atau industri kuliner. Pada tahun 2014, Badan Pusat Statistik (BPS) kota Bandung mencatat, bahwa terdapat sebanyak 653 jumlah restoran atau rumah makan di kota Bandung (<https://bandungkota.bps.go.id>). Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah industri kuliner di kota Bandung sangat besar dan diminati oleh para pebisnis serta pelanggan. Variasi kuliner yang ditawarkan oleh kota Bandung memang sangat beragam dan inovatif sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat.

Saat ini, salah satu industri kuliner yang sedang marak di kota Bandung adalah *Café*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, *café* adalah tempat minum kopi yang pengunjungnya dihibur dengan musik, atau tempat minum yang pengunjungnya dapat memesan minuman, seperti kopi, teh, bir, dan kue-kue, atau juga disebut dengan kedai kopi. Kota Bandung menawarkan berbagai macam pilihan restoran atau *café* yang masing-masingnya memiliki keunggulan dan keunikannya tersendiri yang mampu menarik pelanggan. Maraknya *café* yang muncul di kota Bandung membuat industri kuliner di kota ini semakin berkembang dan bersaing.

Salah satu restoran dan *café* yang sedang diminati di kota Bandung saat ini adalah *Please Please Please Café and Resto* yang didirikan di Jalan Progo nomor 37, sejak bulan Maret pada tahun 2016. Berdasarkan hasil survei awal kepada 15 responden yang merupakan pelanggan *Please Please Please Café and Resto*, mayoritas responden berkunjung karena, *food quality* (kualitas makanan) yang sangat baik yang disajikan melalui beragam pilihan menu makanan dan minuman serta cita rasa yang lezat. Selain itu, mayoritas responden juga mengatakan bahwa salah satu faktor yang menjadi daya tarik pelanggan untuk berkunjung ke *Please Please Please Café and Resto* adalah karena *Please Please Please Café and Resto* memiliki *physical environment* (lingkungan fisik) dengan desain dan dekorasi yang sangat unik dan menarik serta menjadi daya tarik untuk dikunjungi dan dijadikan tempat berkumpul bersama keluarga dan para kerabat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf *marketing* dari *Please Please Please Café and Resto*, permasalahan yang dihadapi oleh restoran dan kafe ini adalah terjadinya penurunan penjualan yang dipaparkan dalam grafik berikut :



Gambar 1.1
Data Penjualan Please Please Please Cafe and Resto Bandung

Dari grafik di atas, terlihat terjadinya penurunan penjualan sejak bulan Juli 2016 sampai Juni 2017. Penurunan penjualan yang signifikan terjadi di bulan Juli 2016 sampai Agustus 2016, penurunan terjadi sekitar 30% dengan jumlah Rp100.000.000,00. Pada bulan-bulan berikutnya, penjualan cenderung stabil tetapi tidak pernah mengalami kenaikan yang melebihi penjualan bulan Juli 2016. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa *Please Please Please Café and Resto Bandung*

mengalami penurunan penjualan. Menurut staf *marketing* dari *Please Please Please Café and Resto*, penurunan penjualan mungkin terjadi karena munculnya banyak pesaing baru dalam industri kuliner kota Bandung yang tidak kalah menarik.

Sejalan dengan hal tersebut, *Please Please Please Café and Resto* sangat peduli dan berupaya dalam memenuhi *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) karena, dalam membangun sebuah bisnis *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) menjadi salah satu tujuan utama dan menjadi faktor utama dalam keberlangsungan hidup sebuah bisnis. Menurut Petzer & Meckay (2014:11), jika pelanggan puas setelah mengunjungi restoran, mereka cenderung akan mengunjungi kembali ke restoran tersebut di masa yang akan datang, dan berkontribusi pada profitabilitas dan keberlanjutan restoran.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan pokok-pokok masalah yang muncul. Sebelum memaparkan rumusan masalah, penulis terlebih dahulu melakukan wawancara dengan 15 responden yang pernah mengunjungi *Please Please Café and Resto* Bandung sebagai survei awal yang akan dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner. Wawancara memiliki hasil sebagai berikut :

Tabel 1.2
Hasil Wawancara dengan Responden

Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
Apakah <i>Please Please Please Café and Resto</i> memiliki <i>food quality</i> (kualitas makanan) yang baik?	100	0
Apakah <i>Please Please Please Café and Resto</i> memiliki <i>physical environment</i> (tempat/lingkungan) yang menarik?	80	20
Apakah anda puas setelah mengunjungi <i>Please Please Please Café and Resto</i> ?	100	0

Sumber : Responden

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden setuju *Please Please Please Café and Resto* memiliki *food quality* yang baik karena, *food quality* yang disajikan oleh *Please Please Please Café and Resto* menarik dan lezat serta porsinya yang sangat tepat. Selain itu, mayoritas responden juga mengatakan bahwa, *Please Please Please Café and Resto* memiliki *physical environment* yang menarik karena desain dan dekorasi tempat yang menarik, responden yang tidak setuju mayoritas adalah pria yang mengatakan bahwa *Please Please Please Café and Resto* memiliki desain tempat yang terlalu feminin.

Ryu dan Han dalam Canny (2013:8) mengatakan bahwa “*the restaurants aspect such as quality of food and the pleasant physical environment cannot be judged until those aspects has been experienced by customers*” (aspek restoran seperti kualitas makanan dan lingkungan fisik yang menyenangkan tidak dapat dinilai sampai aspek

tersebut dialami oleh pelanggan). Menurut Ryu et al., dalam Hanaysha (2016:32) menyatakan bahwa, “*the quality of restaurant’s food and its physical environment were significant factors in predicting the satisfaction of customers*” (kualitas makanan restoran dan lingkungan fisik merupakan faktor penting dalam memprediksi kepuasan pelanggan). Dapat disimpulkan bahwa *customer satisfaction* sebuah restoran atau *cafe* dipengaruhi oleh faktor-faktor penting seperti *food quality* dan *physical environment* yang disajikan oleh restoran atau *café* tersebut. Dengan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Food Quality dan Physical Environment Terhadap Customer Satisfaction Please Please Café and Resto Bandung.*”

Dengan mendasarkan rumusan masalah tersebut, maka terdapat pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh *food quality* terhadap *customer satisfaction* di *Please Please Café and Resto Bandung*?
2. Apakah ada pengaruh *physical environment* terhadap *customer satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto Bandung*?
3. Variabel manakah (*food quality, physical environment*) yang paling besar pengaruhnya pada *customer satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto Bandung*?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *food quality* terhadap *customer satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto Bandung*.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *physical environment* terhadap *customer satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto Bandung*.
3. Variabel manakah (*food quality, physical environment*) yang memiliki pengaruh paling besar pada *customer satisfaction* di *Please Please Please Café and Resto Bandung*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a) Untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan mengenai *food quality, physical environment* dan *customer satisfaction* dalam industri kuliner di Indonesia.
 - b) Untuk mempelajari faktor-faktor penting yang perlu diperhatikan dalam sebuah industri kuliner khususnya restoran dan kafe untuk mencapai *customer satisfaction* yang maksimal.

- c) Untuk mengetahui pengaruh *food quality, physical environment* terhadap *customer satisfaction* dalam sebuah industri kuliner.

2. Bagi Perusahaan

- a) Sebagai informasi untuk memperhatikan faktor-faktor penting dalam sebuah restoran dan *cafe*, sehingga faktor-faktor tersebut dapat diterapkan dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan dan *customer satisfaction* yang lebih baik.

1.5 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang digunakan oleh penulis adalah *Please Please Café and Resto* yang terletak di Jalan Progo nomor 37, Bandung.