

**ANALISIS DISKRIMINAN SEBAGAI PEMBEDA KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RESTORAN GOKANA RAMEN TEPPAN  
MEGA BEKASI HYPERMALL BERDASARKAN KUALITAS  
LAYANAN, HARGA DAN PENGALAMAN KONSUMEN**

***DISCRIMINANT ANALYSIS AS CUSTOMER SATISFACTION  
DIFFERENCES IN GOKANA RAMEN TEPPAN RESTAURANT  
MEGA BEKASI HYPERMALL BASED ON SERVICES QUALITY,  
PRICES AND CUSTOMER EXPERIENCE***

Oleh :

**Dina Komala**

**2017410905**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada  
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2019**



## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Komala  
NIM : 2017410905  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Analisis Diskriminan Sebagai Pembeda Kepuasan  
Konsumen pada Restoran Gokana Ramen Teppan Mega  
Bekasi Hypermall Berdasarkan Kualitas Layanan, Harga  
dan Pengalaman Konsumen

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia  
penguji ujian skripsi.

Jakarta, 13 Agustus 2019

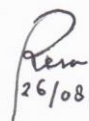
Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

(Dian Anggraeny, SE. MSI)

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



26/08/2019

(Resa Nurlaela Anwar, SE., MM)

**ANALISIS DISKRIMINAN SEBAGAI PEMBEDA KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RESTORAN GOKANA RAMEN TEPPAN  
MEGA BEKASI HYPERMALL BERDASARKAN KUALITAS  
LAYANAN, HARGA DAN PENGALAMAN KONSUMEN**

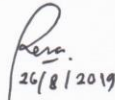
***DISCRIMINANT ANALYSIS AS DIFFERENTIATOR OF  
CUSTOMER SATISFACTION IN GOKANA RAMEN TEPPAN  
RESTAURANT MEGA BEKASI HYPERMALL BASED ON  
QUALITY SERVICE, PRICE AND CUSTOMER EXPERIENCE***

Oleh :  
**Dina Komala**  
2017410905

**SKRIPSI**

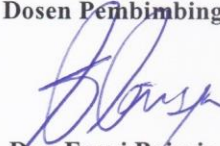
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu  
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini

Jakarta, 23 Agustus 2019, dengan Nilai B+



26/8/2019

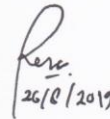
**Resa Nurlaela Anwar, SE., MM**  
Dosen Pembimbing



**Drs. Fauzi Baisvir**  
Penguji I



**Ellena Nurfazria H., SE, MM**  
Penguji II



26/8/2019

**Resa Nurlaela Anwar, SE., MM**  
Penguji III

**Mu'man Nuryana, Ph.D.**  
Dekan Fakultas Ekonomi

**Dian Anggraeny, SE, MSi**  
Ketua Jurusan Manajemen

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Komala

NIM : 2017410905

Jurusan/ Peminatan : Manajemen/ Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **"ANALISIS DISKRIMINAN SEBAGAI PEMBEDA KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN GOKANA RAMEN TEPPAN MEGA BEKASI HYPERMALL BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PENGALAMAN KONSUMEN"** yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE., MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,

Dina Komala

## ABSTRAK

Nama : Dina Komala, NIM : 2017410905, Judul : Analisis Diskriminan Sebagai Pembeda Kepuasan Konsumen Pada Restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall Berdasarkan Kualitas Layanan, Harga Dan Pengalaman Konsumen, Bidang Ilmu: Manajemen Pemasaran, di bawah bimbingan, Resa Nurlaela Anwar, SE., MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall berdasarkan kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner pada 100 responden di Restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall. Sampel diambil menggunakan rumus proporsi tak terduga. Pengujian kualitas data dalam penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan analisis diskriminan.

Hasil Penelitian : didapat bahwa variabel kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen mempengaruhi kepuasan konsumen Restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall. Hal itu dibuktikan dengan hasil *test of equality of group means* mendapat nilai Sig. yang kurang dari 0,05. Kualitas layanan (0,000 <0,05), harga (0,001 <0,05) dan pengalaman konsumen (0,001 <0,05). Hubungan antara kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen dikategorikan kuat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil Eigenvalues sebesar 0,726.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, Harga, Pengalaman Konsumen, Analisis Diskriminan.

Jakarta, 9 Agustus 2019

Dina Komala

## **ABSTRACT**

*Name : Dina Komala, NIM : 2017410905, Title : Discriminant Analysis As Customer Satisfaction Differences In Gokana Ramen Teppan Restaurant Mega Bekasi Hypermall Based On Services Quality, Prices And Customer Experience, Field of Science : Marketing Management, under guidance, Resa Nurlaela Anwar, SE., MM.*

*The purpose of this study was to determine the differences in customer satisfaction of the Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall based on service quality, price, and customer experience. This research was conducted by data collection method by means of questionnaires on 100 customers in the Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall. Samples were taken using the unpredictable population. Testing the quality of data in this study uses a test of validity and reliability. Data were analyzed by discriminant analysis.*

*The results of the study : It is found that the services quality variables, prices, and customer experiences affect the customers satisfaction of Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall. This was evidenced by the results of the test of equality of group means to get a Sig. which is less than 0,05. Services quality (0,000 <0,05), prices (0,001 <0,05) and customers experience (0,001 <0,05). The relationship of service quality, price and customer experience to customer satisfaction has a high value, as evidenced by the results of Eigenvalues which scores 0,726.*

*Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Price, Customer Experience, Discriminant Analysis.*

Jakarta, 9<sup>th</sup> August 2019

Dina Komala

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**ANALISIS DISKRIMINAN SEBAGAI**

**PEMBEDA KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN GOKANA  
RAMEN TEPPAN MEGA BEKASI HYPERMALL BERDASARKAN  
KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PENGALAMAN KONSUMEN ”.**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny, SE. MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.

6. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
7. Orang tua saya, Bapak, Ibu dan Mas Itmam terimakasih telah membantu dukungan baik moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
8. Untuk sahabat saya Fety dan Herlina, terimakasih sudah memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
9. Untuk teman-teman saya Rafika, Ratih, Timeh, dan Gresia terimakasih sudah membantu, memberikan saya motivasi dan dukungan untuk satu sama lain.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, terimakasih banyak. Demikian skripsi ini dibuat, penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik demi kemajuan di masa yang akan datang dari berbagai pihak.

Jakarta, 9 Agustus 2019

Dina Komala

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Beberapa Restoran Jepang di Indonesia .....	2
Tabel 1.2 Daftar Restoran yang Menyajikan Ramen Sebagai Menu Utama	3
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Makanan Gokana Ramen Teppan dengan Restoran Ichiban Sushi .....	4
Tabel 1.4 <i>Review</i> Konsumen Restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall di <i>Website Online</i> .....	5
Tabel 1.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan di Gokana Ramen Teppan .....	8
Tabel 1.6 Tanggapan Responden Mengenai Harga di Gokana Ramen Teppan	9
Tabel 1.7 Tanggapan Responden Mengenai Pengalaman Konsumen di Gokana Ramen Teppan .....	10
Tabel 1.8 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen di Gokana	

Ramen Teppan .....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	49
Tabel 3.2 Skala Likert .....	59
Tabel 3.3 Skala Interval .....	60
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	60
Tabel 4.1 Skala Interval Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.3 Skala Interval Jenis Usia .....	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	72
Tabel 4.5 Skala Interval Pendidikan Terakhir .....	73
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	73
Tabel 4.7 Skala Interval Pengeluaran Perbulan .....	74
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	75
Tabel 4.9 Skala Interval Status Pekerjaan .....	76
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	77
Tabel 4.11 Skala Interval Rekan Berkunjung .....	78
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Rekan Berkunjung .....	78
Tabel 4.13 Skala Interval Pembelian Dalam Sebulan .....	79
Tabel 4.14 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Dalam Sebulan .....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Konsumen .....	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan, Harga dan Pengalaman Konsumen .....	83
Tabel 4.19 <i>Koefisien Korelasi Normalitas Multivariate</i> .....	85
Tabel 4.20 <i>Correlation Matrix</i> .....	86
Tabel 4.21 Kesesuaian Data .....	87

Tabel 4.22 <i>Pengelompokkan Sampel</i> .....	88
Tabel 4.23 <i>Test of Equality of Group Means</i> .....	89
Tabel 4.24 Hasil Uji <i>Box's M</i> .....	90
Tabel 4.25 <i>Variabel Entered/ Removed</i> .....	91
Tabel 4.26 <i>Variable in the Analysis</i> .....	92
Tabel 4.27 <i>Wilk's Lambda</i> .....	93
Tabel 4.28 Keeratan Hubungan Variabel .....	94
Tabel 4.29 <i>Standardized Canonical Discriminat Function Coefficients</i> .....	95
Tabel 4.30 <i>Structure Matrix</i> .....	96
Tabel 4.31 Fungsi Diskriminan .....	97
Tabel 4.32 Fungsi Diskriminan <i>Fisher</i> .....	98
Tabel 4.33 Hasil Uji Ketepatan Model Diskriminan .....	99

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rata-Rata Keseluruhan Hasil Pra Kuesioner .....	11
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	46
Gambar 4.1 Uji Normalitas <i>Multivariate</i> .....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Identitas Responden

Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner

Lampiran 4 : Tabel r

Lampiran 5 : Catatan Kegiatan Konsultasi

