



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI MARUGAME UDON INDONESIA**

FINAL PROJECT

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Sarjana Teknik (S.T)

Oleh :

Dea Azzahra

ID No. 004201905044

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

CIKARANG

JUNI, 2023

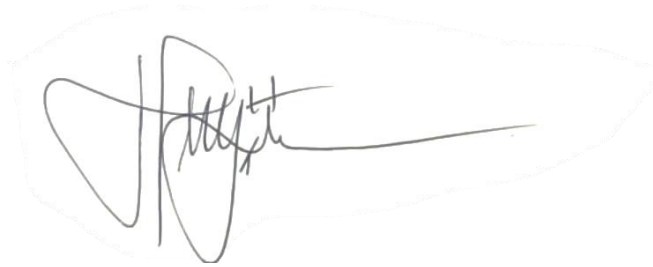
PANEL PERSETUJUAN PENGUJI

Penguji menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI MARUGAME UDON INDONESIA

yang diajukan oleh Dea Azzahra jurusan Teknik Industri dari Teknik dinilai dan dinyatakan lulus Ujian Lisan pada (tanggal) 27 Juni 2023.

Panel of Examiner

A handwritten signature in black ink, enclosed in a faint, light-colored oval border. The signature is stylized and appears to read 'Hery Hamdi Azwir'.

Ir. Hery Hamdi Azwir, M.T

Chair of Panel Examiner

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a faint, light-colored oval border. The signature is stylized and appears to read 'Johan Krisnanto Runtuk'.

Johan Krisnanto Runtuk, S.T., M.T.

Examiner I

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan di Marugame Udon Indonesia”** yang disusun dan diajukan oleh Dea Azzahra sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) pada Fakultas Teknik President University telah ditinjau dan dianggap memenuhi persyaratan sebuah skripsi. Oleh karena itu saya merekomendasikan skripsi ini untuk maju sidang.

Cikarang, 27 Juni 2023



Ir. Adi Saptari, M.Sc., Ph.D

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dalam kapasitas saya mahasiswa aktif Universitas Presiden dan sebagai penulis skripsi dengan data diri di bawah ini:

Nama : Dea Azzahra
Nomor ID Mahasiswa : 004201905044
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan di Marugame Udon Indonesia”** adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan dan referensi yang sesuai. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan pada saya.

Cikarang, 27 Juni 2023



Dea Azzahra

PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai anggota akademik President University, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dea Azzahra

NIM 004201905044

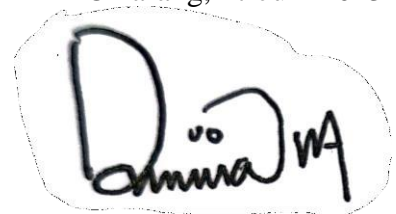
Program Studi : Teknik Industri

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, menyatakan dan menyetujui untuk memberikan kepada President University hak non-eksklusif bebas royalti atas laporan tugas akhir saya yang berjudul. **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan di Marugame Udon Indonesia”**

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, President University berhak untuk berbicara, mengubah, mengelola dalam database, memelihara dan mempublikasikan laporan akhir saya. Ada kewajiban President University untuk menyebutkan nama saya sebagai pemilik hak cipta dari laporan akhir saya.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Cikarang, 27 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dea Azzahra', enclosed within a hand-drawn, irregular oval border.

Dea Azzahra

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REPOSITORY JURNAL/LEMBAGA

Sebagaimana anggota akademik President University, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ir. Adi Saptari, M.Sc., Ph.D

Nomor Induk : 9903000334

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa skripsi berikut:

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas
Pelanggan Di Marugame Udon Indonesia**

Penulis : Dea Azzahra

NIM : 004201905044

Akan dipublikasikan di repostori Universitas Presiden

Cikarang, 27 Juni 2023



Ir. Adi Saptari, M.Sc., Ph.D

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI MARUGAME UDON INDONESIA**

Disusun Oleh:

Dea Azzahra

NIM: 004201905009

Disetujui Oleh:



Ir. Adi Saptari, M.Sc., Ph.D

Dosen Pembimbing



Ir. Andira Taslim, MT.

Kepala Jurusan Teknik Industri

HASIL CEK TURNITIN

DEAA

ORIGINALITY REPORT

13%	11%	6%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	library.polmed.ac.id Internet Source	1%
2	Submitted to President University Student Paper	<1%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1%
4	journals.apptisjatim.org Internet Source	<1%
5	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1%
6	adoc.pub Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Islam Bandung Student Paper	<1%
8	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1%
9	repository.usbypkp.ac.id Internet Source	<1%

AI BASED PLAGIARISM CHECKING RESULT

Stats

Average Perplexity Score: 1710.820

A document's perplexity is a measurement of the randomness of the text

Burstiness Score: 5909.894

A document's burstiness is a measurement of the variation in perplexity

Your sentence with the highest perplexity, "Dengan 147 observasi.", has a perplexity of: 41669

ABSTRAK

Marugame Udon merupakan salah satu perusahaan retail makanan yang sudah berdiri pada 14 Februari 2013 yang memproduksi berbagai macam makanan Jepang. Restoran tersebut pertama kali di buka di Mall Taman Anggrek ibukota Jakarta. Memiliki 1100 cabang di Indonesia dan akan dibuka kurang lebih 25 restoran di tahun 2023. Karena banyaknya gerai yang dibuka dan pelanggannya sudah banyak di berbagai kota, Marugame Udon perlu melakukan evaluasi sejauh mana konsumennya puas dengan layanan restorannya. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui seberapa puas pelanggan Marugame Udon terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui dampaknya ke loyalitas pelanggan. Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang dimodifikasi untuk mengetahui kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Marugame Udon. Pengujian statistik menggunakan software *Smart PLS4 (Partial Least Square)* dari 110 responden dipilih menggunakan teknik *random sumpling*. Hasil yang diperoleh bahwa ada tiga faktor yang perlu di tingkatkan yaitu keandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), kepedulian (*emphaty*) dari restoran Marugame Udon terhadap kualitas pelayanan. Untuk kualitas layanan didapati bahwa kualitas layanan berpengaruh kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas.

Kata Kunci: *Udon, Servqual, Restoran, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, loyalitas pelanggan.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-sebesarannya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada

1. Kedua orang tua, adik adik, Edliansyah, yang telah mendukung melalui do'a, nasihat, perhatian dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan *final project* dengan baik.
2. Bapak Ir. Adi Saptari, M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing *final project* yang selalu memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian penelitian dan laporan ini dengan baik dan cepat.
3. Ibu Ir. Andira Taslim, MT, selaku kepala program studi teknik industri di President University.
4. Manager, supervisor, dan teman-teman saya di Marugame Udon yang sudah mengizinkan saya untuk mengerjakan *final project* saya dengan baik.
5. Teman-teman industri saya dengan nim 009,051,042,520 yang selalu mengingatkan dan *support* untuk mengerjakan laporan, membantu saya menghilangkan penat dan stress. *Good luck* dan semangat untuk kita semua.
6. Terimakasih kepada teman-teman terdekat saya Mala, Dini, Tia, yang sudah mensupport dan selalu ada saat saya sedang membutuhkan.
7. *Last but not least, I wanna thank me, I have tried to get to this point, have taken the time, have not been lazy about the finished thesis, thank you for myself who has been strong and struggling*

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak terkait. Skripsi yang penulis kerjakan tentunya masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan.