

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
WOSHMIIE KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S1 Manajemen Bisnis**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sanski Rani
Nim : 2104020149
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Woshmic Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

H. Catri Jintar, SE., M.Si
NIP. 196210191993101002

Dosen Pembimbing II

Risdya Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si
NIP. 199012132018032001

Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc.</u> NIP. 199009292022032011	Ketua Penguji		30/7/26
<u>Fradya Randa, S.E., M.E.</u> NIP. 198909262022031005	Penguji I		20/7-26
<u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A.</u> NIP. 199412232022032011	Penguji II		29/7-26
<u>H. Catri Jintar, SE., M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Penguji III		30/7-26
<u>Risdya Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji IV		31/8-2026

Tanggal Lulus: 20 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim

Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

Risdya Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Sanski Rani
Nim : 2104020149
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Woshmie Kota Tanjungpinang

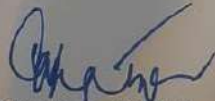
Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 2 Juni 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



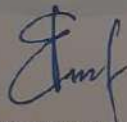
H. Catri Jinar, SE., M.Si
NIP. 196210191993101002



Risdy Absari Indah Pratiwi SE., M.Si
NIP. 199012132018032001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Sanski Rani
NIM : 2104020149
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Woshmie Kota Tanjungpinang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Tanjungpinang, 06 Agustus 2026
Yang membuat pernyataan,



Sanski Rani
NIM. 2104020149

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas lindungan-Nya, skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Woshmie Kota Tanjungpinang”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen Bisnis (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sehubungan dengan selesainya Skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Orang tua tercinta Ayah dan Ibu, Agung Priohandoko dan Dannis
3. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
4. Bapak H. Catry Jintar, S.E., M.Si, sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan dan motivasi, dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si, sebagai dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan arahan dan motivasi, dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si, sebagai koordinator program studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji

7. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
9. Pihak Woshmie, terima kasih atas kemudahan dalam proses penelitian serta izin yang diberikan untuk melakukan penelitian.
10. Dan seluruh teman-teman yang telah memberikan semangat dalam penelitian.

Penulis



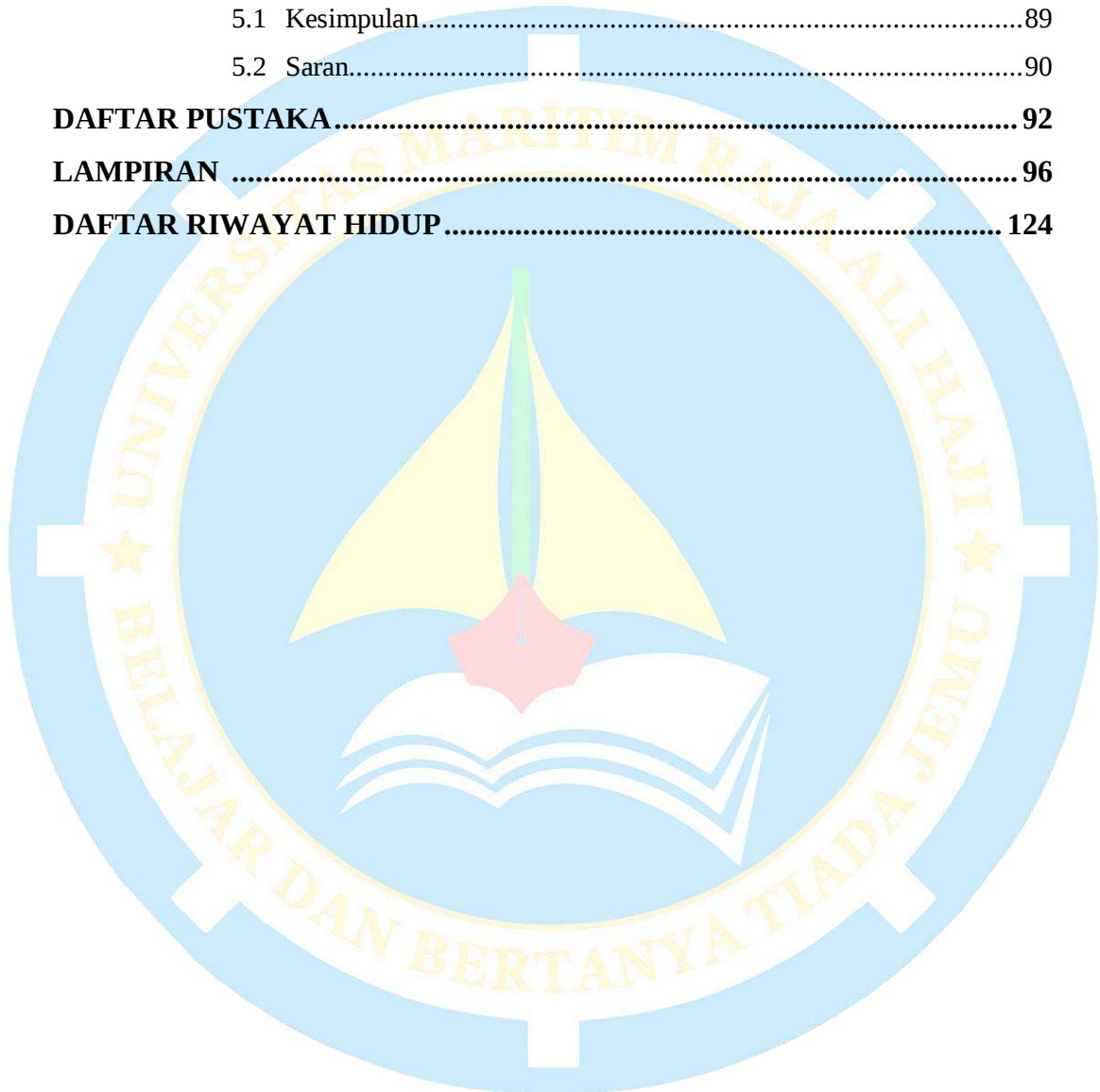
Sanski Rani
NIM. 2104020149

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Perumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penilaian.....	12
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Kualitas Produk	18
2.1.4 Fasilitas	23
2.1.5 Kepuasan Konsumen	25
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	32

2.4	Pengembangan Hipotesis	33
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	33
2.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	33
2.4.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	34
2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.5	Hipotesis.....	36
BAB III	: METODE PENELITIAN.....	37
3.1	Desain Penelitian	37
3.2	Operasional Variabel Penelitian	38
3.3	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.3.1	Populasi	40
3.3.2	Sampel	41
3.4	Metode Pengumpulan Data	43
3.4.1	Sumber Data	43
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5	Teknik Analisis Data.....	45
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	46
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	46
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	47
3.5.3	Uji Regresi Linear Berganda	49
3.5.4	Uji Hipotesis	50
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1	Deskripsi Unit Analisis/Observasi	54
4.2	Distribusi Responden	55
4.3	Karakteristik Responden	55
4.4	Deskripsi Tanggapan Responden.....	58
4.5	Hasil Penelitian.....	66
4.5.1	Uji Statistik Deskriptif.....	66
4.5.2	Uji Kualitas Data.....	69

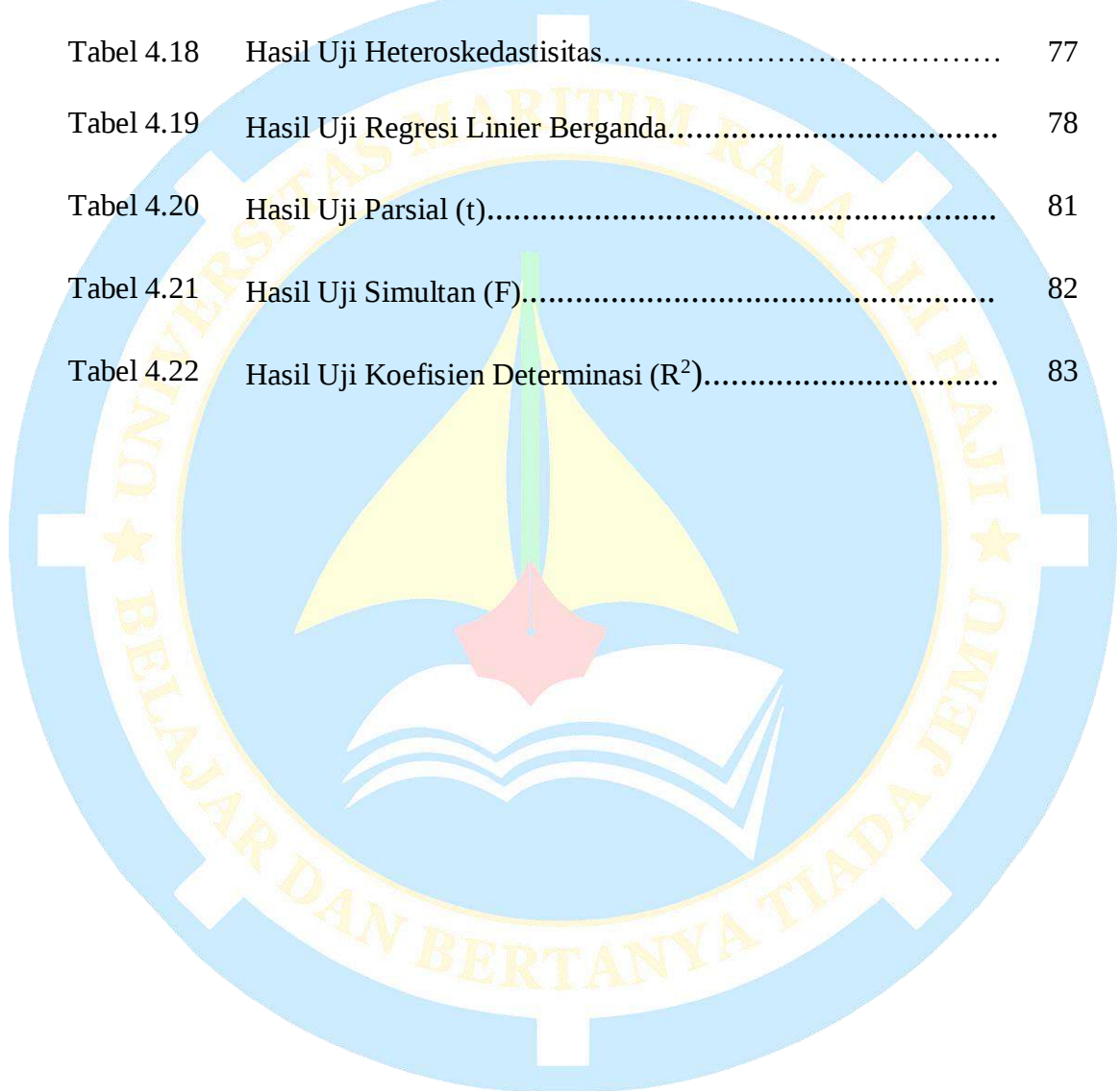
4.5.3 Uji Asumsi Klasik	71
4.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
4.5.5 Uji Hipotesis	80
4.6 Pembahasan Penelitian.....	84
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Restoran/Rumah Makan di Tanjungpinang Tahun 2021-2024.....	1
Tabel 1.2	Jumlah Pengunjung Woshmie pada tahun 2025.....	6
Tabel 1.3	Data fasilitas Woshmie.....	8
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	39
Tabel 3.2	Jumlah pengunjung woshmie pada tahun 2025.....	41
Tabel 3.3	Skala Likert.....	45
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan...	58
Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan...	60
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	61
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas.....	62
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.9	Kriteria Penilaian Mean dan <i>Standar Deviasi</i>	67
Tabel 4.10	Hasil Uji Statistik deskriptif.....	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Reabilitas.....	71
Tabel 4.13	Hasil Linearitas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	71

Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	72
Tabel 4.15	Hasil Uji Linearitas Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen...	73
Tabel 4.16	Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	75
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolonieritas.....	76
Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
Tabel 4.19	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.20	Hasil Uji Parsial (t).....	81
Tabel 4.21	Hasil Uji Simultan (F).....	82
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83



DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 1.1	Komentar konsumen Woshmie terhadap kualitas pelayanan pada Google <i>Review</i>	6
Gambar 1.2	Komentar konsumen Woshmie terhadap kualitas produk pada Google <i>Review</i>	7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1	Desain Penelitian.....	37
Gambar 4.1	Woshmie Kota Tanjungpinang.....	54
Gambar 4.2	Hasil Grafik Histogram.....	74
Gambar 4.3	Hasil Grafik P.Plot.....	74
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	103
Lampiran 3	r _{tabel}	114
Lampiran 4	Hasil Uji Penelitian.....	115
Lampiran 5	Dokumentasi.....	123

