

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, NILAI YANG DIRASAKAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN PEMESANAN MAKANAN *ONLINE* PIZZA HUT DELIVERY

WINDA HALIMAH

1707617017



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY, PERCEIVED VALUE,
AND PROMOTION TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION OF
PIZZA HUT DELIVERY ONLINE FOOD ORDERING SERVICE***

WINDA HALIMAH

1707617017



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of Education
at Faculty of Economics State University of Jakarta*

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

WINDA HALIMAH, Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan *Online* Pizza Hut Delivery di Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan *Online* Pizza Hut Delivery di Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan Juni 2021 yang terhitung selama 6 bulan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner *online* kepada responden dengan menggunakan *Google Form*. Pada penelitian ini data yang dihasilkan merupakan data kuantitatif disertai dengan analisis data regresi linear sederhana. Populasi penelitian ini yaitu pelanggan Pizza Hut Delivery yang berdomisili di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan *Purposive Sampling* sebanyak 200 orang. Dari hasil penelitian ini menghasilkan persamaan regresi yaitu $\hat{Y} = 7,522 + 0,753X_1$ untuk kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan, $\hat{Y} = 8,745 + 0,747X_2$ untuk nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan, dan $\hat{Y} = 8,570 + 0,748X_3$ untuk promosi terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan dari hasil Uji-t terhadap X_1 dengan Y $t_{hitung} = (15,912)$ dan $t_{tabel} (1,652)$, Y dengan X_2 $t_{hitung} (15,514)$ dan $t_{tabel} (1,652)$, dan Y dengan X_3 $t_{hitung} (18,853)$ dan $t_{tabel} (1,652)$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat yang pengaruh positif dan signifikan antara nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan, dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan, Promosi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

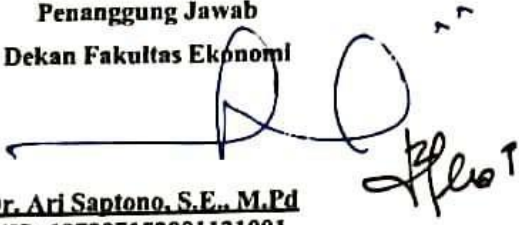




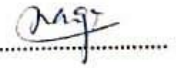
WINDA HALIMAH, *The influence of food quality, perceived value, and promotion towards customer satisfaction of Pizza Hut Delivery online food ordering service*

The purpose of this study was to determine the effect of Food Quality, Perceived Value and Promotion on Customer Satisfaction with Pizza Hut Delivery Online Food Ordering Services in Jakarta. This research was carried out from January to June 2021 for 6 months. The method used in this study is a survey method by distributing online questionnaires to respondents using Google Form. In this study, the data produced is quantitative data accompanied by simple linear regression data analysis. The population of this research is Pizza Hut Delivery customers who live in Jakarta. The sampling technique used in the study was using purposive sampling as many as 200 people. From the results of this study resulted in a regression equation, namely = $7.522 + 0.753X_1$ for food quality to customer satisfaction, = $8.745 + 0.747X_2$ for perceived value to customer satisfaction, and = $8.570 + 0.748X_3$ for promotion of customer satisfaction. Based on the results of the t-test against X_1 with Y $t_{count} = (15.912)$ and $t_{table} (1.652)$, Y with X_2 $t_{count} (15.514)$ and $t_{table} (1.652)$, and Y with X_3 $t_{count} (18.853)$ and $t_{table} (1.652)$. Thus it can be concluded that there is a positive and significant effect between food quality on customer satisfaction, there is a positive and significant effect between perceived value on customer satisfaction, and there is a positive and significant effect between promotions on customer satisfaction.

Keywords: *Food Quality, Perceived Value, Promotion, Customer Satisfaction*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		6 Agustus 2021
2	<u>Rvna Parlyna, M.B.A.</u> NIP.197701112008122003 (Penguji 1)		9 Agustus 2021
3	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001 (Penguji 2)		19 Agustus 2021
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M. M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		13 Agustus 2021
5	<u>Nadya Fadillah F. S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		12 Agustus 2021
Nama : Winda Halimah No. Registrasi : 1707617017 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 30 Juli 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Winda Halimah

NIM. 1707617017

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Winda Halimah
NIM : 1707617017
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : windahalimah51@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan *Online* Pizza Hut Delivery

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Agustus 2021

Penulis

(Winda Halimah)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat" (QS. Al-Mujadalah : 11)

Always happy, always praying, always do your best, and be thankful for everything

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, adik yang selalu mencintai dan menyayangi saya dengan tulus, yang selalu mendukung saya hingga detik ini, selalu mendoakan, dan memberikan dukungan dan semangat serta kepercayaannya kepada saya untuk dapat meraih cita-cita. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Bapak Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si. dan Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat, hidayah dan karunianya Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan, dan promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan *Online* Pizza Hut Delivery

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari selama pembuatan dan penyusunan pada skripsi ini masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, saran, serta dukungan dalam membimbing peneliti untuk penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, waktu, dukungan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.

4. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua yang tercinta, yaitu Bapak Mat Sasih dan Ibu Lismanah, serta kedua adik saya Dwi Tamara, Prita Kamelia yang telah mendukung dan menemani saya selama ini.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang telah membantu Peneliti sehingga proposal ini dapat diselesaikan.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih adanya kekurangan baik dalam bentuk maupun isinya, dengan begitu Peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik dari pembaca dalam penyempurnaan skripsi ini. Peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta pemahaman.

Jakarta, Juli 2021

Peneliti