

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KFC ARION MALL**

DHITA ERSANTYASTY KUMALA

8135162188



*Mencerdaskan dan
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
2020**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY AND
PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION
KFC ARION MALL***

DHITA ERSANTYASTY KUMALA

8135162188



*Mencerdaskan dan
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

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

DHITA ERSANTYASTY KUMALA, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Arion Mall.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, selama enam bulan dari bulan Januari hingga bulan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif, populasi yang digunakan adalah pelanggan KFC Arion Mall. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi berganda. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 13.272 + 0,153 X_1 + 0,354 X_2 + 0,417 X_3$. Uji persyaratan analisis adalah uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikansi Y bernilai sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,200, X_2 bernilai 0,54, dan X_3 bernilai 0,58 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi pada linieritas yaitu $0,001 < 0,05$ dan Y atas X_3 menghasilkan nilai signifikansi pada linieritas yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya dilanjutkan uji t dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 3.530$ dan $t_{tabel} = 1,65536$, Y atas X_2 $t_{hitung} = 3.278$ dan $t_{tabel} = 1,65536$, Y atas X_3 $t_{hitung} = 4.037$ dan $t_{tabel} = 1,65536$. Nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,274, kualitas makanan (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,268, dan harga (X_3) dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,334. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Begitupun dengan antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan hubungan yang positif. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan pula antara harga dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 , X_2 , X_3 yang diperoleh sebesar 0,233 yang menunjukkan bahwa 23,3% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga sedangkan 76,7% lainnya dipengaruhi variabel lain.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Harga

ABSTRACT


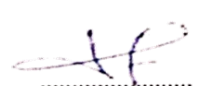
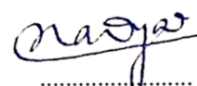



DHITA ERSANTYASTY KUMALA, The Influence of Service Quality, Food Quality, and Price on KFC Arion Mall Customer Satisfaction.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, food quality, and price on KFC Arion Mall customer satisfaction. This research was conducted in Jakarta, for six months from January to June 2020. The research method that the researchers used was a survey method with a quantitative approach, the population used was KFC Arion Mall customers. The sampling technique used was purposive sampling of 150 people. The data analysis technique used is multiple regression techniques. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 13,272 + 0,153 X1 + 0,354 X2 + 0,417 X3$. The analysis requirements test is a normality test using the Kolmogrov-Smirnov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significance level Y is 0.200, X1 is 0.200, X2 is 0.54, and X3 is 0.58 so it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1 and Y for X2 produces significance value in linearity that is $0.001 < 0.05$ and Y for X3 produces significance value in linearity that is $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that it has a linear relationship. Then the t test was continued and the resulting Y over X1 t count = 3,530 and t table = 1.65536, Y over X2 t count = 3.278 and t table = 1.65536, Y over X3 t = 4037 and t table = 1.65536. The correlation coefficient between service quality (X1) and customer satisfaction (Y) is 0.274, food quality (X2) and customer satisfaction (Y) is 0.268, and price (X3) and customer satisfaction (Y) is 0.334. So there is a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction. Likewise with the quality of food to customer satisfaction produces a positive relationship. There is also a positive and significant relationship between price and customer satisfaction. Thus it can be concluded that there is a positive and significant relationship between service quality, food quality, and price on customer satisfaction. Y coefficient of determination of X1, X2, X3 obtained by 0.233 which shows that 23.3% of customer satisfaction variables are influenced by service quality, food quality, and prices while the other 76.7% is influenced by other variables.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Food Quality, Price

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Ketua)		19 Agustus 2020
2	<u>Nadya Fadillah F., S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		21 Agustus 2020
3	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)		19 Agustus 2020
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2020
5	<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		20 Agustus 2020
Nama : Dhita Ersantyasty Kumala No. Registrasi : 8135162188 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020			

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

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 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 Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Dhita Ersantyasty Kumala

NIM. 8135162188

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Arion Mall”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
3. Dr. Ari Saptono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ryna Parlyna, MBA., selaku Kepala/Ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Kedua orang tua saya tercinta, yaitu Ibu Sulastri dan Bapak Widiyatmaka, serta kakak saya Raras Shinta yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Terima kasih untuk Keenan yang sudah hadir membawa keceriaan di rumah kami.
8. Teman-teman saya Firna, Riesti, Laras, Maudy, Cyndy, Nadya, Raisha, Novi, dan Devi yang selalu menemani saya dan selalu membantu, terutama untuk Ratna yang selalu bersedia membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis B 2016 tercinta yang selalu berbaik hati membantu, memberi saran dan informasi, dan juga menyemangati satu sama lain, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Pelanggan KFC Arion Mall yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2020

Dhita Ersantyasty Kumala