

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN  
KEWAJARAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
RESTORAN CEPAT SAJI**

**Misla Oktaviana**

**8135164508**



*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 EFFECT OF FOOD QUALITY AND PRICE FAIRNESS ON CUSTOMER SATISFACTION RESTAURANT CEPAT SAJI**

**Misla Oktaviana**

**8135164508**



*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

### **Misla Oktaviana, 8135164508, Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji.**

Skripsi, Jakarta, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Makanan dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Konsumen di restoran Es Teler 77. Penelitian ini dilakukan selama 7 bulan terhitung sejak bulan Februari sampai Agustus 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh pengunjung restora Es Teler 77 yang pernah mengunjungi dan mengonumsi makaan di restora. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 6,322 + 0,301 X_1 + 0,333 X_2$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200,  $X_1$  bernilai sebesar 0,200 dan  $X_2$  bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut  $> 0,05$  maka 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 Lineariti, yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas  $X_1$   $t_{hitung} = 4,029$  dan  $t_{tabel} = 1,65529$ , Y atas  $X_2$   $t_{hitung} = 4,468$  dan  $t_{tabel} = 1,65529$ . Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas makanan ( $X_1$ ) 0,404, nilai koefisien korelasi antara variabel kewajaran harga ( $X_2$ ) sebesar 0,426. Jadi, dari dua variabel bebas tersebut memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Koefisien determinasi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  yang diperoleh sebesar 0,263 yang menunjukkan bahwa 26,3% variabel kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas makanan dan kewajaran harga. Sementara itu, sisanya 73,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci: Kualitas Makanan, Kewajaran Harga**

## ABSTRACT


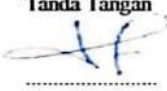



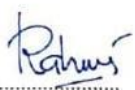
**Misla Oktaviana, 8135164508, *The Effect of Food Quality and Price Fairness on Customer Satisfaction of Restaurant Cepat Saji*. Thesis, Jakarta, 2020.**

*This study aims to determine the relationship between Food Quality and Price Fairness on Customer Satisfaction at the Es Teler 77 restaurant. This research was conducted for 7 months from February to August 2020. The research method used was a survey method with a correlational approach, the population used was all visitors to the Es Teler 77 restaurant who have visited and consumed food at the restaurant. The sampling technique used was purposive sampling technique of 150 people. The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 6.322 + 0.301 X1 + 0.333 X2$ . The analysis requirements test is the normality test with the Kolmogorov-Smirnov test with a significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y with a value of 0.200, X1 with a value of 0.200 and X2 with a value of 0.200. Because the level of significance of the three variables is  $> 0.05$ , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. The regression linearity test of Y on X1 and Y on X2 resulted in a significance value on Linearity, namely  $0.000 < 0.05$ , so it was concluded that it had a linear relationship. Furthermore, the t test was carried out and the resulting Y on X1  $t_{count} = 4.029$  and  $t_{table} = 1.65529$ , Y on X2  $t_{count} = 4.468$  and  $t_{table} = 1.65529$ . The correlation coefficient value between the food quality variable (X1) is 0.404, the correlation coefficient value between the price fairness variable (X2) is 0.426. So, the two independent variables have a positive and significant correlation to the customer satisfaction variable. The coefficient of Y determination on X1 and X2 obtained is 0.263 which indicates that 26.3% of the customer satisfaction variable is determined by food quality and price fairness. Meanwhile, the remaining 73.7% is influenced by other factors.*

**Keywords: Food Quality, Price Fairness**

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI                                                                                                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                     |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Penanggung Jawab</b><br><b>Dekan Fakultas Ekonomi</b><br><br><b>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd</b><br><b>NIP 197207152001121001</b> |                                                                                  |                                                                                     |                 |
| No                                                                                                                                                                                                                   | Nama                                                                             | Tanda Tangan                                                                        | Tanggal         |
| 1                                                                                                                                                                                                                    | <u>Ryna Parlina, MBA</u><br>NIP. 197701112008122003<br>(Ketua)                   |    | 26 Agustus 2020 |
| 2                                                                                                                                                                                                                    | <u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM</u><br>NIDN. 885466001<br>(Sekretaris)    |    | 27 Agustus 2020 |
| 3                                                                                                                                                                                                                    | <u>Dr. Corry Yohana, MM</u><br>NIP 195909181985032011<br>(Penguji Ahli)          |   | 26 Agustus 2020 |
| 4                                                                                                                                                                                                                    | <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u><br>NIP 196610302000121001<br>(Pembimbing 1) |  | 27 Agustus 2020 |
| 5                                                                                                                                                                                                                    | <u>Rahmi, SE., M.S.M</u><br>NIP. 198305012018032001<br>(Pembimbing 2)            |  | 26 Agustus 2020 |
| Nama : Misl Oktaviana<br>No. Registrasi : 8135164508<br>Program Studi : Pendidikan Bisnis<br>Tanggal Lulus : 26 Agustus 2020                                                                                         |                                                                                  |                                                                                     |                 |

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

F072020

## 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. 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.
3. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan Jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka. Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.

Jakarta, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



**Misla Oktaviana**

NIM. 8135164508

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

*“Slow Progress Is Better Than No Progress”*

*“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”*

**(QS Al Imran : 139)**

Bismillahirrmanirrahim

Segala puji dan Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan kasih sayangmu telah memberi kekuatan. Atas karunia yang kau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya yang selalu memberikan doa agar saya cepat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini juga saya persembahkan kepada dinas P4OP yang telah membantu dan memberikan beasiswa kepada saya selama perkuliahan. Sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya tepat pada waktu 4 tahun.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat-Nya Peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan akademik pada Program Studi Pendidikan Bisnis. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dengan Judul Skripsi “Pengaruh Kualitas Makanan dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Es Teler 77.”

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan rintangan, akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi, untuk itu Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus 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, SE., 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, SE., 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 yang saya cintai dan saya sayangi, yaitu Ibu Sarina dan Bapak Zulkifli, serta kakak dan adik saya Fitriani, Dody, Ronal, Rina, Yola dan Junica;
7. Kepada sahabat–sahabat dari kecil saya Dita Maya Septiani, Bery Sandi Nur Cahya, dan Syari Faturukiyah yang selalu mendukung, mengingatkan dan membantu saya dengan tulus dan memberikan saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini;
8. Kepada Firna Sulfifiyani, Anggraeni Laili Safhira yang selalu menjawab pertanyaan–pertanyaan dan membantu saya tentang penulisan skripsi ini;
9. Kepada anak – anak kolega yang telah menemani masa kuliah saya, Anggi, Fitri, Mia, Siska, Wulan, Aisyah, Chelsy, Sekar, dan Vania;
10. Untuk teman seperjuangan saya Noviana Afrida dan Ari Widiyanto yang selalu memberikan semangat kepada saya.
11. Untuk seluruh Mahasiswa yang bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk penelitian ini.
12. Untuk seluruh teman–teman Pendidikan Bisnis 2016 yang berjuang dalam melakukan penelitian untuk skripsi ini bersama–sama.

Penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari teman–teman semua dan juga keluarga Peneliti. Peneliti sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan fasilitas dan kemampuan Peneliti. Kritik dan saran dari para pembaca sangat diharapkan. Agar bisa membangun kemampuan dan semangat Peneliti.

Jakarta, Agustus 2020

Misla Oktaviana



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Misla Oktaviana  
NIM : 8135164508  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / Pendidikan Bisnis  
Alamat email : mislaok077@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 dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Konsumen  
Restoran Cepat Saji

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, 31 Agustus 2020

Penulis

( Misla Oktaviana )  
nama dan tanda tangan