

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS  
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
RESTORAN FISH STREAT CABANG TEBET DI JAKARTA**

**MIYA YULIYA ANGGRAINI**

**8135163796**



*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 PHYSICAL ENVIRONMENT AND  
FOOD QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF  
RESTAURANT FISH STREAT TEBET IN JAKARTA**

**MIYA YULIYA ANGGRAINI**

**8135163796**



*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

**MIYA YULIYA ANGGRAINI**, Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Fish Streat cabang Tebet di Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara lingkungan fisik dan kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan restoran Fish Streat cabang Tebet di Jakarta. Penelitian ini dilakukan di restoran Fish Streat Tebet di Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan restoran Fish Streat cabang Tebet di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 22,526 + 0,204 X_1 + 0,164 X_2$ . 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 Linearity, yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas  $X_1$   $t_{hitung} = 5,260$  dan  $t_{tabel} = 1,65529$  dan Y atas  $X_2$   $t_{hitung} = 4,140$  dan  $t_{tabel} = 1,65529$ . Nilai koefisien korelasi antara variabel lingkungan fisik ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,863, dan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas makanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,859. Jadi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara lingkungan fisik dengan kepuasan pelanggan, serta hubungan positif dan signifikan antara kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lingkungan fisik dan kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  yang diperoleh sebesar 0,780 yang menunjukkan bahwa 78,0% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik dan kualitas makanan. Sementara itu, sisanya 22,0% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Lingkungan Fisik, Kualitas Makanan, Restoran Fish Streat**

## ABSTRACT

**MIYA YULIYA ANGGRAINI, *The Influence of Physical Environment and Food Quality on Customer Satisfaction of Restaurant Fish Street Tebet in Jakarta***

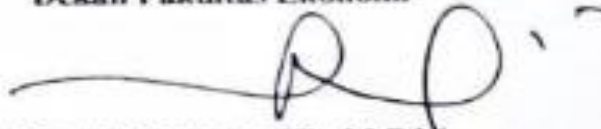
*The purpose of this study is to determine the correlation between physical environment and food quality with customer satisfaction of restaurant Fish Street Tebet in Jakarta. This research was conducted at the restaurant Fish Street Tebet in Jakarta, for 6 months starting from January to June 2020. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all customer in the restaurant Fish Street Tebet in Jakarta. The sampling technique used technique of purposive sampling as many as 150 people. The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 22,526 + 0.204 X_1 + 0.164 X_2$ . Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X1 with Kolmogorov-Smimov test with significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,200, X1 equal to 0,200 and X2 equal to 0,200. Because the significance level is  $> 0.05$ , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Testing linearity of regression Y on X1 and Y on X2 yields a significance value on Linearity, that is  $0,000 < 0.05$ , so it is concluded that it has a linear relationship. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting Y on X1  $t_{hitung} = 5.260$  and  $t_{table} = 1.65529$  and Y on X2  $t_{hitung} = 4.140$  and  $t_{table} = 1.65539$ . The value of correlation coefficient between variable of price physical environment ( $X_1$ ) to the customer satisfaction (Y) equal to 0.863 and the value of the balance coefficient between the food quality variable ( $X_2$ ) to the customer satisfaction (Y) equal to 0.859. So, there is a positive and significant relationship between physical environment and customer satisfaction, as well as a positive and significant relationship food quality and customer satisfaction. Thus, it can conclude a positive and significant relationship between physical environment and food quality with customer satisfaction. The coefficient of determination Y on X1 and X2 obtained by 0.780 indicating that 78.0% variable customer satisfaction is determined by the physical environment and food quality. Meanwhile, the remaining 22.0% is influenced by other factors.*

**Keyword: Customer Satisfaction, Physical Environment, Food Quality, Fish Street Restaurant**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd  
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M. Si</u> NIP. 196610302000121001 (Ketua)		19 Agustus 2020 .....
2	<u>Rahmi, SE., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 (Sekretaris)		19 Agustus 2020 .....
3	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		19 Agustus 2020 .....
4	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2020 .....
5	<u>Terrylina Arvinta M. S.E., M.M</u> Nidk. 8854660018 (Pembimbing 2)		19 Agustus 2020 .....

Nama : Miya Yuliyang Anggraini  
No. Registrasi : 8135163796  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tanggal Lulus : 30 Juli 2020

## 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, Juli 2020



Miya Yuliya Anggraini

NIM. 8135163796

## 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](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 : Miya Yuliya Anggraini  
NIM : 8135163796  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / Pendidikan Bisnis  
Alamat email : myuliaanggraini@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 Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan

Pelanggan Restoran Fish Street cabang Tebet di Jakarta

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 1 September 2020

Penulis

( Miya Yuliya Anggraini )  
nama dan tanda tangan

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Do the best and pray. God will take care of the rest”*

*“Do your best at any moment that you have”*

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lainnya)” (QS. Al-Insyirah: 6 – 7)*

*“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah: 286)*

*“Sedikit pengetahuan yang diterapkan jauh lebih berharga ketimbang banyak pengetahuan yang tak dimanfaatkan” (Kahlil Gibran)*

Skripsi ini saya persembahkan untuk: Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta berkorban dalam memberikan moril dan materil selama ini, juga untuk semua orang yang telah mendoakan, mendukung, dan memberi semangat kepada saya. Semoga mereka semua selalu dalam lindungan Allah SWT.



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Fish Streat Cabang Tebet di Jakarta”.

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. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., MM sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Usep Suhud Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Ryna Parlyna, MBA., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
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 tercinta saya, yaitu Bapak Paiji dan Ibu Marni, serta adik saya Anggun Aprilia Ningsih yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
8. Saudara dan teman-teman rumah saya, yaitu Lia Oktaviani, Meli Wulandari, Aprilia Kartiningsih dan Tasya Harum Amalia yang selalu membantu dan memotivasi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan saya, yaitu Anggraini Laili Safhira, Siti Wulan Apriyani dan Siska Wahyuni Lestari yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Teman-teman Rawon saya, yaitu Raizza, Yunita, Helsa, Rosma, Mediana, Dayang, Jenny dan Elin yang selalu memberi dukungan semangat dan hiburan.
11. Teman-teman saya, yaitu Soleha dan Ulfia yang selalu memberi dukungan dan semangat.
12. Teman – teman Pendidikan Bisnis 2016 dan juga teman – teman sebimbangan saya yang sama-sama berjuang dan berbagi informasi serta memberi dukungan dalam penelitian ini.
13. Kakak-kakak PowerCommerce Asia yang selalu memberi motivasi, bantuan dan dukungan semangat dalam penelitian ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Miya' with a stylized flourish at the end.

Miya Yuliya Anggraini

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>D. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>E. Kebaruan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>KAJIAN TEORETIK .....</b>	<b>13</b>
<b>A. Deskripsi Konseptual.....</b>	<b>13</b>
<b>1. Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Lingkungan Fisik.....</b>	<b>21</b>
<b>3. Kualitas Makanan.....</b>	<b>25</b>
<b>B. Kerangka Teoretik dan Hipotesis.....</b>	<b>38</b>
<b>1. Kerangka Teoretik .....</b>	<b>38</b>
<b>2. Hipotesis.....</b>	<b>41</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>57</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>