

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN,
PRICE FAIRNESS, DAN LINGKUNGAN RESTORAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Pada Restoran Eastern Kopi TM Yogyakarta)**



Disusun Oleh:

Winona Anggreani Lesiangi

16 03 22953

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA**

2021

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, *PRICE FAIRNESS*, DAN LINGKUNGAN RESTORAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Pada Restoran Eastern Kopi TM Yogyakarta)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Winona Anggreani Lesiangi

16 03 22953

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA,
YOGYAKARTA
MARET 2021**

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, *PRICE FAIRNESS*, DAN LINGKUNGAN RESTORAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Pada Restoran Eastern Kopi TM Yogyakarta)**



Disusun Oleh:

Winona Anggreani Lesiangi

16 03 22953

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Nadia Nila Sari, SE., MBA



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN
No. 350/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 9 April 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. (Ketua Penguji)
2. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. (Anggota)
3. Nadia Nila Sari, SE., MBA. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Winona Anggreani Lesiangi
NPM : 160322953

Dinyatakan

Lulus Tanpa Revisi

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
FASULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, *PRICE FAIRNESS*, DAN LINGKUNGAN RESTORAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Pada Restoran Eastern Kopi TM Yogyakarta)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Winona Anggreani Lesiangi

NPM: 16 03 22953

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana

Manajemen (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

**Ketua Panitia Penguji
Panitia Penguji**

Anggota

Yogyakarta,

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Drs. Budi Suprpto, MA., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, *PRICE FAIRNESS*, DAN LINGKUNGAN RESTORAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN

(Studi Pada Restoran Eastern Kopi TM Yogyakarta)

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Maret 2021
Yang menyatakan,



Winona Anggreani Lesiangi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena saya akhirnya dapat menyelesaikan skripsi Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian di Eastern Kopi TM terhadap Konsumen. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka pemenuhan salah satu prasyarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) di Fakultas Binsis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam prosesnya, penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu saya ingin mengucapkan terimakasih untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberkati saya selama proses penelitian dan pengerjaan tugas akhir,
2. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini,
3. Ibu Nadia Nila Sari, SE., MBA sebagai dosen pembimbing saya yang selalu memberikan petunjuk, banyak masukan, serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini,
4. Teman-teman sejak semester satu hingga akhir yang telah memberikan saya semangat, masukan, dan menemani hari-hari saya dalam proses penyusunan skripsi ini,
5. Responden yang sudah mau membantu mengisi kuesioner dan membantu menyebarkan pada penelitian ini.

Saya berharap melalui penyusunan skripsi ini, selain sebagai pemenuhan syarat kelulusan dapat berguna juga bagi pengusaha yang ingin menentukan,

mensurvei, dan meningkatkan beberapa faktor yang penting untuk membuka restoran agar semakin baik. Terlebih lagi, bagi para pengusaha yang ingin membuka restoran di D.I.Yogyakarta. Diharapkan dengan semakin banyak usaha yang muncul maka dapat meningkatkan taraf kehidupan ekonomi di kota tersebut. Saya harap penyusunan skripsi ini dapat menjadi sebuah referensi untuk mempertimbangkan faktor-faktor yang penting bagi suatu restoran.

Yogyakarta, 15 Maret 2021
Yang menyatakan,



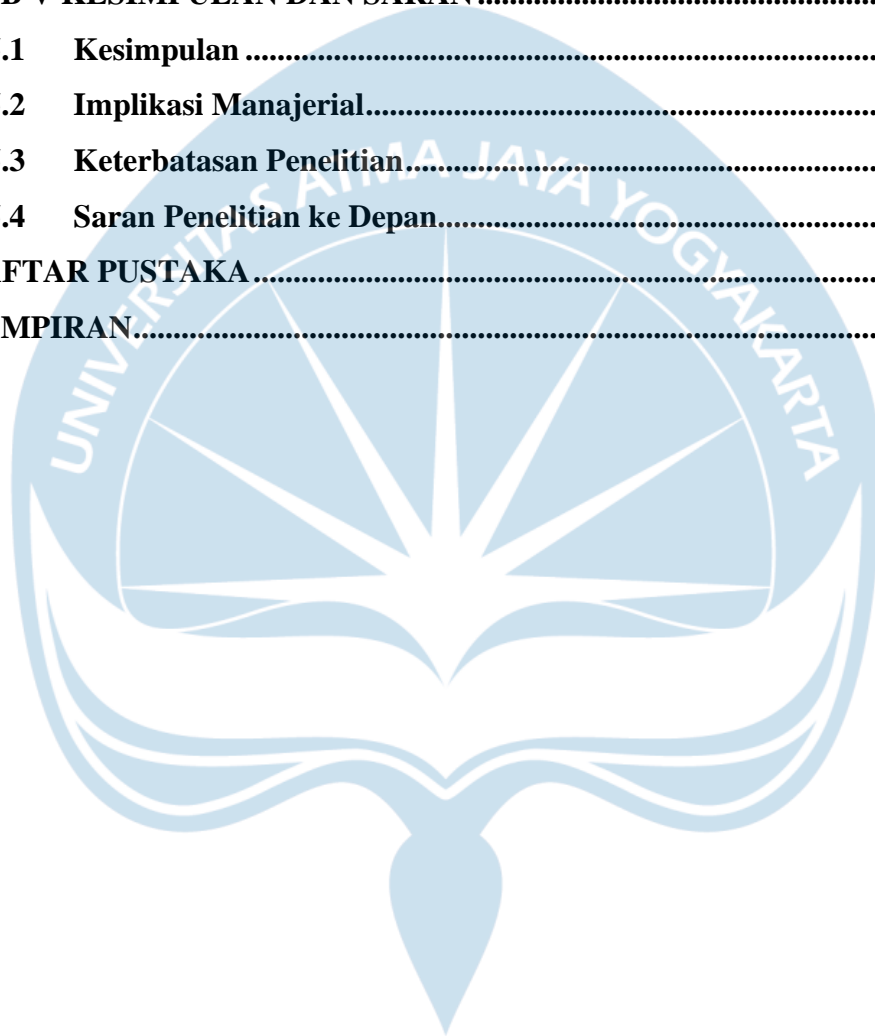
Winona Anggreani Lesiangi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.3.1 Niat Beli.....	13
2.3.2 Kualitas Makanan.....	18
2.3.3 Kualitas Pelayanan	21
2.3.4 <i>Price Fairness</i>	24
2.3.5 Lingkungan Restoran	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Pengembangan Hipotesis	30
2.3.1 Pengaruh kualitas makanan terhadap niat beli	30
2.3.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap niat beli	31
2.3.3 Pengaruh <i>Price fairness</i> terhadap niat beli.....	32
2.3.4 Pengaruh lingkungan restoran terhadap niat beli.....	33

2.3.5	Perbedaan penilaian kualitas makanan, layanan, harga dan lingkungan terhadap niat beli dilihat dari jenis kelamin konsumen	34
2.4	Kerangka Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3	Objek dan Subjek Penelitian.....	38
3.3.1	Objek Penelitian.....	38
3.3.2	Subjek Penelitian.....	38
3.4	Populasi, Sampel, dan Metode Penentuan Sampel	38
3.4.1	Populasi.....	38
3.4.2	Sampel.....	39
3.4.3	Metode Penentuan Sampel.....	39
3.5	Definisi Operasional Variabel, Indikator, dan Item Pernyataan	39
3.6	Metode Pengumpulan Data	41
3.7	Metode Pengukuran Data.....	42
3.8	Metode Pengujian Instrumen.....	42
3.8.1	Uji Validitas	42
3.8.2	Uji Reliabilitas	44
3.9	Metode Analisis Data	45
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	45
3.9.2	Analisis Regresi Berganda.....	46
3.9.3	Uji Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.4.1	Karakteristik Responden	50
4.4.2	Hasil Deskriptif Statistik	52
4.4.3	Hasil Uji Hipotesis.....	54
4.4.4	Uji Perbedaan Berdasarkan <i>Gender</i>	56
4.2	Pembahasan	58
4.2.1	Pengaruh kualitas makanan terhadap niat beli.....	58

4.2.2	Pengaruh kualitas layanan terhadap niat beli	60
4.2.3	Pengaruh <i>price fairness</i> terhadap niat beli	62
4.2.4	Pengaruh lingkungan restoran terhadap niat beli.....	63
4.2.5	Uji Perbedaan Berdasarkan jenis kelamin (<i>Gender</i>).....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Implikasi Manajerial.....	66
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	67
5.4	Saran Penelitian ke Depan.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN.....		76



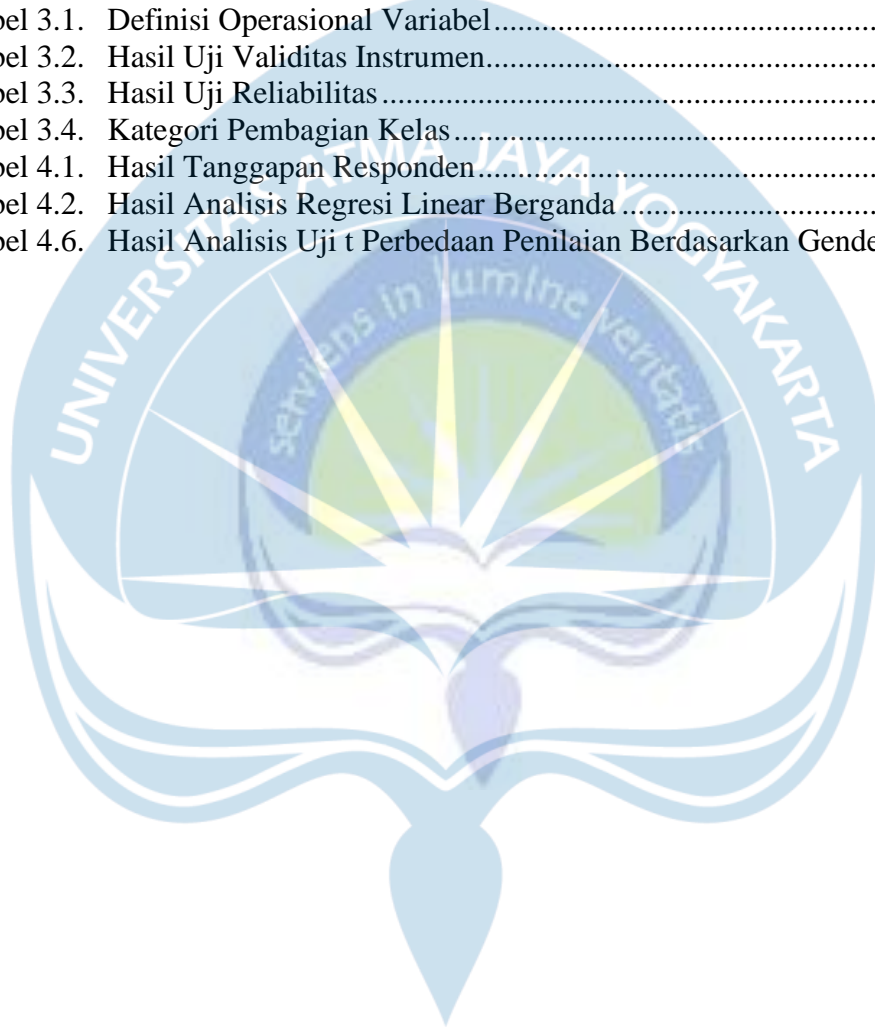
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Eastern Kopi TM	3
Gambar 1.2. Menu di Eastern Kopi TM.....	4
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian.....	34
Gambar 4.1. Diagram Batang Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..	48
Gambar 4.2. Diagram Batang Data Responden berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4.3. Diagram Batang Data Responden berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.4. Diagram Batang Data Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	50



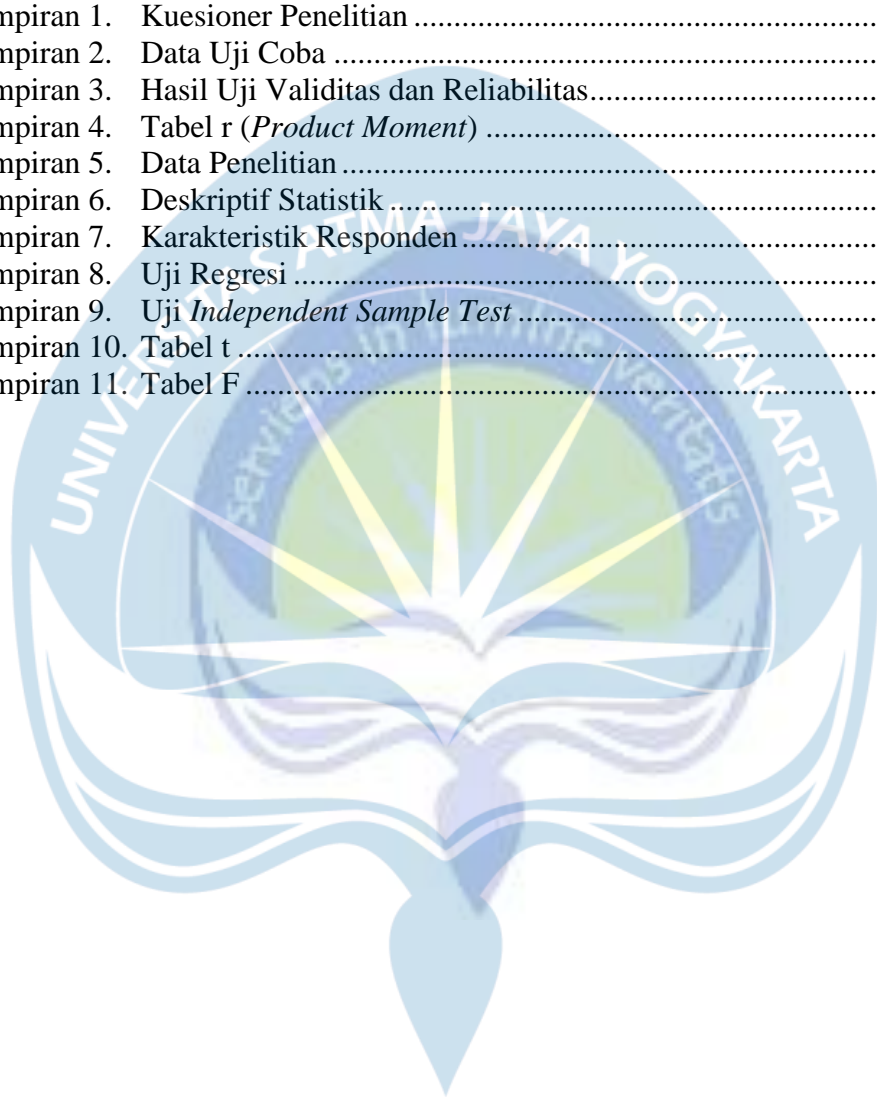
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Yogyakarta.....	1
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	41
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 3.4. Kategori Pembagian Kelas.....	44
Tabel 4.1. Hasil Tanggapan Responden.....	51
Tabel 4.2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.6. Hasil Analisis Uji t Perbedaan Penilaian Berdasarkan Gender.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2. Data Uji Coba	81
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	82
Lampiran 4. Tabel r (<i>Product Moment</i>)	85
Lampiran 5. Data Penelitian	86
Lampiran 6. Deskriptif Statistik	89
Lampiran 7. Karakteristik Responden	90
Lampiran 8. Uji Regresi	91
Lampiran 9. Uji <i>Independent Sample Test</i>	92
Lampiran 10. Tabel t	93
Lampiran 11. Tabel F	94



INTISARI

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, *PRICE FAIRNESS*, DAN LINGKUNGAN RESTORAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN

(Studi Pada Restoran Eastern Kopi TM Yogyakarta)

Disusun Oleh :

Winona Anggreani Lesiangi

NPM: 16 03 22953

Pembimbing: Nadia Nila Sari, SE., MBA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan, *price fairness*, dan lingkungan restoran terhadap niat pembelian di Restoran Eastern Kopi TM Yogyakarta terhadap konsumen serta menganalisis perbedaan penilaian kualitas makanan (*food quality*), kualitas layanan (*service quality*), harga yang adil (*price fairness*), lingkungan restoran (*restaurant environment*) jika dilihat berdasarkan gender responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer (kuesioner) yang didapat dari 100 konsumen yang pernah membeli di restoran Eastern Kopi TM Yogyakarta yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*.

Analisa yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Pada tahap analisis dilakukan uji validitas dan realibilitas instrumen, analisis regresi berganda, uji *independent t test* (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi.

Hasil yang diperoleh berdasarkan yaitu: (1) Kualitas makanan berpengaruh positif terhadap niat beli konsumen di restoran Eastern Kopi TM. (2) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat beli konsumen di restoran Eastern Kopi TM. (3) *Price fairness* berpengaruh positif terhadap niat beli konsumen di restoran Eastern Kopi TM. (4) Lingkungan restoran berpengaruh positif terhadap niat beli konsumen di restoran Eastern Kopi TM. (5) Tidak ada perbedaan yang signifikan penilaian kualitas makanan, kualitas pelayanan, lingkungan restoran, dan niat beli berdasarkan gender responden ($p > 0,05$), sedangkan penilaian *price fairness* berdasarkan gender responden berbeda secara signifikan.

Kata Kunci : kualitas makanan, kualitas layanan, *price fairness*, lingkungan restoran, niat pembelian