

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, HARGA, LOKASI DAN
LINGKUNGAN, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN HOKBEN**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen
(S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Gabriella Christine Wibowo

NPM: 20 03 25826

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

Skripsi

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, HARGA, LOKASI DAN LINGKUNGAN,
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN RESTORAN HOKBEN



Disusun oleh:

GABRIELLA CHRISTINE WIBOWO

NPM: 20 03 25826

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nadia Nila Sari", is positioned above the printed name.

Nadia Nila Sari, SE., MBA.

11 Desember 2023

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, HARGA, LOKASI DAN LINGKUNGAN,
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN RESTORAN HOKBEN**

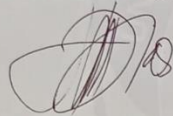
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Gabriella Christine Wibowo
NPM: 20 03 25826

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 12 Januari 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Derajat Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

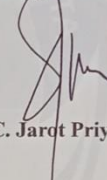
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

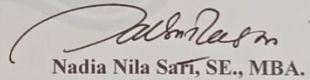


Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.

Anggota Panitia Penguji

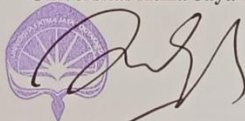


Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Yogyakarta, 22 Januari 2024
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Novianandra Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.

DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, HARGA, LOKASI DAN LINGKUNGAN, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN HOKBEN

Merupakan benar-benar hasil karya saya sendiri. Segala bentuk pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah dicantumkan secara tertulis di dalam skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa penulis melakukan plagiasi dalam skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang penulis peroleh dapat dinyatakan batal dan akan penulis kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Desember 2023

Yang Menyatakan



Gabriella Christine Wibowo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, karunia, dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik dan lancar. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Makanan, Harga, Lokasi dan Lingkungan, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Hokben” ini dilakukan guna memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini dapat selesai karena adanya bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis hendak mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah senantiasa memberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan untuk terselesainya penelitian skripsi ini, yaitu:

1. Ibu Nadia Nila Sari, SE., MBA. Selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, mendampingi, dan memberi masukan dalam proses penyusunan penelitian ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Keluarga yang telah mendukung dan mendoakan yang terbaik, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan baik dan tepat waktu.
3. Surya Triputro S yang senantiasa memberikan dukungan, mendoakan, mendampingi, dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
4. Teman-teman terbaik yaitu Ara, Sintia, dan Grace Kezia yang senantiasa membantu, mendukung, dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendoakan, memberi semangat dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Yogyakarta, 11 Desember 2023

Penulis



Gabriella Christine Wibowo



DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
Abstrak.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Makanan.....	11
2.1.2 Harga.....	13
2.1.3 Lokasi dan Lingkungan.....	14
2.1.4 Kualitas Layanan.....	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	30
2.3.1 Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.3 Lokasi dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.4 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.5 Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33

2.4 Kerangka Penelitian	34
BAB III	35
METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Objek, Subjek, dan Tempat Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Metode Sampling	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Definisi Operasional.....	38
3.6 Pengukuran Data	41
3.7 Metode Analisis Data	41
3.7.1 Statistik Deskriptif	41
3.7.2 Pengujian Instrumen	42
3.7.2.1 Uji Validitas.....	42
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	44
3.7.2.3 Uji Hipotesis	45
3.7.3 Alat Analisis.....	45
3.7.3.1 Uji Regresi Linear Sederhana	45
3.7.3.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	45
3.7.3.3 Uji R Square (R ²)	46
3.7.3.4 Uji F (Uji Simultan).....	46
3.7.3.5 Uji T (Uji Parsial).....	46
3.7.3.6 Statistical Package for the Social Sciences	47
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Pendahuluan	48
4.2 Analisis Profil Responden	48
4.2.1 Pertanyaan Filter	49
4.2.2 Jenis Kelamin.....	51
4.2.3 Usia	51
4.2.4 Pekerjaan.....	52
4.2.5 Pendapatan/ Uang Saku per Bulan.....	52
4.3 Hasil Deskriptif	53

4.3.1	Hasil Deskriptif Kualitas Makanan.....	53
4.3.2	Hasil Deskriptif Harga	54
4.3.3	Hasil Deskriptif Lokasi dan Lingkungan.....	55
4.3.4	Hasil Deskriptif Kualitas Layanan.....	56
4.3.5	Hasil Deskriptif Kepuasan Pelanggan	57
4.3.6	Hasil Deskriptif Loyalitas Pelanggan	58
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.5	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	63
4.6	Pembahasan.....	63
4.6.1	Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.6.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.6.3	Pengaruh Lokasi dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.6.4	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.6.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
BAB V	67
PENUTUP DAN KESIMPULAN	67
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Implikasi Manajerial	69
5.3	Keterbatasan Penelitian	70
5.4	Saran Penelitian Kedepan.....	71
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Pelanggan Membeli Fast Food.....	2
Gambar 1.2 Restoran Cepat Saji Paling Populer di Indonesia Tahun 2022.....	3
Gambar 1.3 Menu Produk HokBen.....	5
Gambar 1.4 Gerai Hoka-Hoka Bento.....	6
Gambar 1.5 Aplikasi HokBen.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	34



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 3.2 Perhitungan Interval Kelas	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.1 Jumlah Responden Yang Mengetahui Restoran HokBen.....	49
Tabel 4.2 Jumlah Responden Yang Pernah Melakukan Pembelian Produk di Restoran Hokben	49
Tabel 4.3 Jumlah Responden Yang Pernah Mengonsumsi Produk Di Restoran HokBen Secara <i>Dine In</i>	50
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan/ Uang Saku per Bulan	52
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Makanan.....	54
Tabel 4.9 Hasil Deskriptif Variabel Harga	55
Tabel 4.10 Hasil Deskriptif Variabel Lokasi dan Lingkungan.....	56
Tabel 4.11 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	57
Tabel 4.12 Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.13 Hasil Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	63

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	79
LAMPIRAN 2 Kuesioner Daring	84
LAMPIRAN 3 Kuesioner Jurnal Utama	102
LAMPIRAN 4 Data Responden dan Jawaban Pertanyaan	104
LAMPIRAN 5 Hasil Olah Data SPSS	121
LAMPIRAN 6 Jurnal Utama	131



**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, HARGA, LOKASI DAN
LINGKUNGAN, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN HOKBEN**

Gabriella Christine Wibowo

Nadia Nila Sari, S.E., MBA.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji adanya pengaruh dari kualitas makanan, harga, lokasi dan lingkungan, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan restoran HokBen. Total keseluruhan responden yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebanyak 150 responden dengan 142 diantaranya berhasil memenuhi kriteria sebagai responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling* dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan platform *Google Form* dan disebar dengan menggunakan media sosial. Analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan *IBM Statistical Package for the Social Sciences 25.0*. Hasil yang diperoleh adalah kualitas makanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi dan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Restoran Cepat Saji, Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Makanan, Kepuasan Pelanggan