

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KEADILAN HARGA,
DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
STUDI WARUNG SATE KAMBING MUNTILAN**



Disusun oleh :

Johanes De Britto Ricky Brilian H.

NPM : 170323876

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini, saya Johanes DeBritto Ricky Brilian Hermawan yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya tulis dengan judul:

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KEADILAN HARGA, DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI WARUNG SATE KAMBING MUNTILAN

Benar-benar dikerjakan oleh saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melakukan pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung sanksi atau risiko yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi yang telah saya tulis.

Jakarta, 2 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Johanes DeBritto Ricky Brilian H

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KEADILAN HARGA, DAN
LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
STUDI WARUNG SATE KAMBING MUNTILAN**



Disusun oleh :

Johanes De Britto Ricky Brilian H.

NPM : 170323876

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nadia Nila Sari".

Nadia Nila Sari, S.E., MBA.

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KEADILAN HARGA, DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI WARUNG SATE KAMBING MUNTILAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

JOHANES DEBRITTO RICKY BRILIAN H.

NPM : 170323876

Telah dipertahankan di depan Panitia penguji

pada tanggal 2 Februari 2024

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



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

Anggota Panitia Penguji



Api Adyantari, SA, MBA



Nadia Nila Sari, S.E., MBA.

Yogyakarta, Februari 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Noyiandra Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KEADILAN HARGA, DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI WARUNG SATE KAMBING MUNTILAN”**. Tujuan dari penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu pemenuhan dalam syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Adapun dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, kritik, saran, serta motivasi dari beberapa pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu mendampingi saya selama pengerjaan skripsi dan selalu membantu secara tidak langsung melalui orang – orang disekitar saya
2. Johanes DeBritto Ricky Brilian Hermawan penulis sendiri yang bisa bangkit dari rasa malas dan bisa bertekad untuk menyelesaikan tugas akhir ini
3. Dosen pembimbing Ibu Nadia Nila Sari, SE., MBA. Yang selalu berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi motivasi penulis dari awal mulainya pengerjaan skripsi hingga akhir pengerjaan skripsi
4. Papa, Mama dan adik saya yang selalu memberikan doa, kasih sayang, bimbingan, dukungan, dan motivasi yang diberikan tanpa henti.

5. Katarina Christine W. yang senantiasa memberikan saran, masukan, motivasi, dan selalu bersedia meluangkan waktu untuk menemani penulis dalam keadaan suka maupun duka.
6. Teman-teman terdekat saya yang selalu memberikan motivasi dan *support* dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman lainnya serta seluruh pihak dengan tanpa mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas kebaikan dengan memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap seluruh kekurangan yang ada dalam skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik pada masa yang akan datang.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
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	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Kualitas Makanan	15
2.3 Keadilan Harga	18
2.4 Lingkungan Fisik	20
2.5 Penelitian Terdahulu.....	22
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	25
2.6.1 Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25

2.6.2	Keadilan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6.3	Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.7	Model Penelitian.....	27
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Objek, Subjek, dan Tempat.....	29
3.2.1	Objek Penelitian.....	29
3.2.2	Subjek Penelitian	29
3.2.3	Tempat Penelitian	29
3.3	Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1	Metode Sampling.....	31
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	33
3.6	Metode Pengukuran Data.....	37
3.7	Metode Analisis Data.....	38
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	38
3.7.2	Pengujian Instrumen	39
3.7.2.1	Uji Validitas.....	39
3.7.2.2	Uji Reliabilitas	41
3.7.3	Metode Analisis Deskriptif.....	42
3.7.4	Analisis Regresi Berganda.....	43
3.7.4.1	Uji F	43
3.7.4.2	Uji T	43
3.7.4.3	Koefisien Determinasi	44
BAB IV	45
ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Hasil Statistika Deskriptif.....	45
4.1.1	Pendahuluan.....	45

4.1.2	Karakteristik Responden.....	45
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	48
4.1.2.6	Jumlah Responden yang melakukan <i>Dine In</i>	49
4.1.2.7	Menu Paling Sering dibeli di Warung Sate Muntilan.....	50
4.2	Hasil Analisis Data	51
4.2.1	Analisis Nilai Rata-Rata	51
4.2.2	Analisis Uji Regresi Linear Berganda	54
4.2.2.1	Koefisien Determinasi (Adjusted R Square).....	55
4.2.2.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	55
4.2.2.3	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	56
4.3	Pembahasan.....	57
4.3.1	Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
4.3.2	Pengaruh Keadilan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.3.3	Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
BAB V	60
PENUTUP	60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Implikasi Manajerial	60
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	62
5.4	Saran Penelitian Kedepan	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Usaha Rumah Makan Dari Tahun 2011-2023.....	1
Gambar 1.2 Logo Sate Kambing Muntilan.....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	27

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Warung Sate Kambing Muntilan	35
Tabel 3.2 Skala likert	37
Tabel 3.3 Interval Kelas	39
Tabel 3.4 Uji Validitas	40
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	48
Tabel 4.5 Sumber Informasi Responden	49
Tabel 4.6 Jumlah Pembelian Responden secara Dine In	49
Tabel 4.7 Menu Paling Sering dibeli di Warung Sate Muntilan	50
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	67
Lampiran 2 Profil Data Responden.....	74
Lampiran 3 Data Set Penelitian	77
Lampiran 4 Hasil Olah Data	115

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji beberapa variabel untuk mengetahui hubungan antar variabel, yaitu, Kualitas Makanan, Keadilan Harga, Lingkungan Fisik, dan Kepuasan Pelanggan pada pembelian di Warung Sate Kambing Muntilan. Penelitian ini memiliki 150 responden yang pernah mendatangi dan melakukan pembelian untuk makan di Warung Sate Kambing Muntilan yang berada di Pesangrahan, Jakarta Selatan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. Pengumpulan data dikumpulkan dengan mendistribusikan pertanyaan kuesioner melalui link atau QR code baik secara personal dan di lokasi Warung Sate Kambing Muntilan, yang menggunakan *skala likert 5 poin*. Penelitian ini menggunakan *IBM Statistical Program for Social Science (SPSS)* untuk membantu menganalisis data pada variabel yang digunakan dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Makanan dan Keadilan Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, akan tetapi Lingkungan Fisik tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Keadilan Harga, Lingkungan Fisik, dan Kepuasan Pelanggan.