



**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN RESTORAN SORE  
IZIKAYA DI JAKARTA SELATAN)**

**SKRIPSI**

**MARSHA ANANDA PUTRI 2110111052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**2024**



**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN RESTORAN SORE  
IZIKAYA DI JAKARTA SELATAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**MARSHA ANANDA PUTRI 2110111052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Marsha Ananda Putri

NIM : 2110111052

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 03 Oktober 2024

Yang Menyatakan



(Marsha Ananda Putri)

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marsha Ananda Putri  
NIM : 2110111052  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*No Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

### **Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Restoran SORE Izikaya di Jakarta Selatan)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 04 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Marsha Ananda Putri)

# PENGESAHAN


## SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN RESTORAN SORE IZIKAYA DI JAKARTA SELATAN)

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**MARSHA ANANDA PUTRI 2110111052**

Telah dipertahakan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Desember 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
**Dr. Guntur Syahputra Saragih, S.E., M.S.M**  
Ketua Penguji




**Dra. Pusporini, MM**  
Penguji I



**Prof. Prasetyo Hadi, SE, MM., CFMP**  
Penguji II

  
  
**Dr. Juhana, SE., MM**  
Dekan

  
**Siti Hidayati, SE., MM**  
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 30 Desember 2024

# ***The Influence of Food Quality and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study on Customers of SORE Izakaya Restaurant in South Jakarta)***

***By Marsha Ananda Putri***

## ***Abstract***

*Indonesia's rapid economic growth is driven by the food and beverage (F&B) sector, which continues to expand in line with the increasing reliance of households on food providers. Household consumption has become the main contributor to Gross Domestic Product (GDP) growth. This study aims to identify, analyze, and examine the influence of food quality and service quality on customer satisfaction. The population in this research consists of customers of SORE Izakaya restaurant who reside and carry out activities in South Jakarta. The sample used in this study comprises 100 respondents selected through purposive sampling using a non-probability sampling technique. This research is quantitative and employs primary data. Data collection was conducted using an online Google Form survey. The data analysis techniques applied in this study include descriptive and inferential analyses using the Partial Least Square (PLS) method, with the assistance of SmartPLS 4.0 software. The results of the analysis indicate that: (1) food quality significantly influences customer satisfaction, and (2) service quality also significantly influences customer satisfaction.*

***Keywords:*** *Food Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

# **Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Restoran SORE Izakaya di Jakarta Selatan)**

**Oleh Marsha Ananda Putri**

## **Abstrak**

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang pesat didorong oleh sektor *food and beverage* (F&B) yang berkembang seiring meningkatnya ketergantungan rumah tangga pada penyedia makanan dan konsumsi rumah tangga menjadi kontributor utama terhadap pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan membuktikan apakah kualitas makanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pelanggan restoran SORE Izakaya yang berdomisili serta beraktivitas di Jakarta Selatan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih dengan metode *purposive sampling* menggunakan teknik *non-probability sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Pengumpulan data menggunakan *google form* yang disebarluaskan secara online. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian mencakup analisis deskriptif dan analisis inferensial, yang dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa: (1) kualitas makanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (2) kualitas layanan juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

# BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : [puskom@uprvj.ac.id](mailto:puskom@uprvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Senin, tanggal 30 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : **Marsha Ananda Putri**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111052**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran SORE Izikaya di Jakarta Selatan)**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus.\**

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Guntur Syahputra Saragih, MSM	Ketua	1. ....
2	Dra. Pusporini, MM	Anggota I	2. ....
3	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota II **)	3. ....

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 30 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Agustus sampai dengan November 2024 dengan judul **”Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Restoran SORE Izakaya di Jakarta Selatan)”** sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
2. Bapak Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
4. Bapak Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., M.M., CFMP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan proposal skripsi ini;
5. Orang tua dan keluarga penulis yang telah mendoakan serta memberikan dukungan mental dan finansial kepada penulis untuk menyusun proposal skripsi;
6. Teman-teman penulis yang memberikan dukungan, doa, dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga penulis menerima saran dan kritik dari para pembaca. Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 29 September 2024

Marsha Ananda Putri

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
PENGESAHAN .....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
Abstrak .....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.4 Kualitas Makanan.....	15

2.1.5 Kualitas Layanan.....	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Model Penelitian .....	31
2.3.1 Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32
2.4 Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.1.1 Definisi Operasional.....	34
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	35
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1 Populasi .....	35
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data .....	37
3.3.2 Sumber Data.....	38
3.3.3 Pengumpulan Data .....	38
3.4 Teknik Analisis Data.....	39
3.4.1 Pre Test .....	40
3.4.2 Analisis Deskriptif .....	40
3.4.3 Analisis Inferensial.....	42
3.4.4 Uji Validitas .....	46
3.4.5 Uji Reliabilitas .....	47
3.4.6 Uji <i>R-Square</i> .....	47
3.4.7 Uji <i>Q-Square</i> .....	48
3.4.8 Uji Hipotesis .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.2 Pre Test .....	52

4.2.1 <i>Content Validity</i> .....	52
4.2.2 <i>Construct Validity</i> .....	53
4.3 Deskripsi Data Penelitian .....	54
4.4 Uji Hipotesis dan Analisis.....	58
4.4.1 Analisis Deskriptif .....	58
4.4.2 Analisis Inferensial.....	65
4.5 Pembahasan.....	75
4.5.1 Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Simpulan .....	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	86
LAMPIRAN.....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 10 Provinsi dengan Restoran Skala Menengah-Besar Terbanyak di Indonesia Tahun 2021 .....	2
Tabel 2. Jumlah Restoran atau Rumah Makan (PODES) Tahun 2020 .....	3
Tabel 3. Perbandingan Rating dan Jumlah Ulasan SORE Izakaya di Berbagai Platform.....	6
Tabel 4. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	29
Tabel 5. Matriks Pengukuran Variabel .....	35
Tabel 6. Skala Likert .....	38
Tabel 7. Kisi-kisi Instrumen.....	39
Tabel 8. Peringkat Jawaban Kuesiner .....	41
Tabel 9. Interpretasi Nilai Persentase Responden .....	42
Tabel 10. Tingkatan Nilai R-Square .....	48
Tabel 11. Tingkatan Nilai Q-Square .....	48
Tabel 12. Instrumen Penelitian .....	53
Tabel 13. Uji Validitas Konstruk .....	53
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Wilayah .....	56
Tabel 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan .....	58
Tabel 19. Interpretasi Nilai Indeks Jawaban Responden .....	59
Tabel 20. Analisis Data Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 21. Analisis Data Deskriptif Domisili Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 22. Analisis Data Deskriptif Variabel Kualitas Makanan.....	61
Tabel 23. Analisis Data Deskriptif Domisili Variabel Kualitas Makanan.....	62
Tabel 24. Analisis Data Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	63
Tabel 25. Analisis Data Deskriptif Domisili Variabel Kualitas Layanan .....	64
Tabel 26. Nilai <i>Loading Factor</i> .....	66
Tabel 27. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	67

Tabel 28. Nilai <i>Cross Loading</i> .....	68
Tabel 29. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	69
Tabel 30. Nilai <i>R Square</i> .....	70
Tabel 31. Nilai <i>Q Square</i> .....	71
Tabel 32. Hasil Uji t-Statistic.....	72
Tabel 33. Hasil Korelasi Variabel Independen dan Dependen .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sumber Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2023.....	1
Gambar 2. Suasana Restoran SORE Izikaya .....	4
Gambar 3. Makanan Restoran SORE Izikaya.....	5
Gambar 4. Ulasan Restoran SORE Izikaya.....	6
Gambar 5. Model Penelitian Empiris Menggunakan Data Primer .....	33
Gambar 6. Langkah-langkah Analisis PLS .....	43
Gambar 7. Inner Model .....	44
Gambar 8. Outer Model .....	44
Gambar 9. Konstruksi Diagram Jalur .....	45
Gambar 10. Logo SORE Izikaya .....	51
Gambar 16. Hasil Outer Model.....	65
Gambar 17. Hasil Uji Hipotesis Inner Model .....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2. Data Jawaban Responden .....	92
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Responden.....	99
Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif .....	102
Lampiran 5. Hasil Output SmartPLS .....	104