

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, CITA RASA DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SUTINI
SIMBARWARINGIN LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI



Oleh:

**TYAS GIRI ANJANI
NPM. 17610168**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, CITA RASA DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SUTINI
SIMBARWARINGIN LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

**TYAS GIRI ANJANI
NPM. 17610168**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023

ABSTRAK

Tyas Giri Anjani. 2023. Pengaruh Kualitas Makanan, Cita Rasa, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Ibu Sutini di Simbar Waringin Lampung Tengah. Skripsi. Program Studi Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suryadi, S.E., M.M. Pembimbing (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

Loyalitas konsumen di Rumah Makan Ibu Sutini mengalami fluktuatif, itu artinya bahwa loyalitas konsumen tidak selamanya tetap atau naik sehingga perlu untuk melihat apasaja faktor yang dapat mempengaruhinya. Kualitas makanan, cita rasa, dan harga biasanya menjadi faktor utama dalam penentuan apakah konsumen loyal pada produk makanan di sebuah rumah makan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, citarasa, dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen di Rumah Makan Ibu Sutini.

Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Objek dalam penelitian yaitu kualitas makanan, cita rasa, persepsi harga, dan loyalitas konsumen pada Rumah Makan Ibu Sutini. Populasi dalam penelitian ini merupakan semua konsumen yang mengunjungi rumah makan. Sampel diambil dengan teknik accidental sampling yang kebetulan ditemui saat penelitian berlangsung. Jumlah sampelnya adalah 66 konsumen. Data diambil dengan angket tertutup berskala likert 1-5 yang kemudian dianalisis dengan teknik regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 21.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, variabel cita rasa berpengaruh terhadap loyalitas makanan, variabel persepsi harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, dan variabel kualitas makanan, cita rasa, dan persepsi harga secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas makanan, cita rasa, dan persepsi harga dapat meningkatkan loyalitas konsumen pada Rumah Makan Ibu Sutini.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Cita Rasa, Persepsi Harga, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Tyas Giri Anjani. 2023. The Effect of Food Quality, Taste, and Perceived Price on Consumer Loyalty at Ibu Sutini's Restaurant in Simbar Waringin, Central Lampung. Thesis. Management Study Program. Muhammadiyah Metro University. Advisors (I) H. Suryadi, S.E., M.M. (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

The customers' loyalty at Ibu Sutini Restaurant is fluctuating, this means that customers' loyalty is not always fixed or rising. So, the researcher needs to find out what factors actually influence it. Food quality, taste and price are usually the main factors in determining whether the customers are loyal or not to food products served at the restaurant. The purpose of this study was to determine the effects of food quality, taste, and the customers' price perceptions on customers' loyalty at Ibu Sutini Restaurant.

The research method applied was quantitative. The objects of this research were food quality, taste, price perception, and customers' loyalty at Ibu Sutini Restaurant. The population in this study were all customers who were visiting the restaurant. The samples were taken by using accidental sampling technique, namely customers who accidentally met by the researcher at the restaurant during the research. The number of samples were 66 customers. The collected data were gained by closed questionnaire with a Likert scale from 1 to 5. Furthermore, the gained data were analyzed by multiple linear regression techniques via SPSS version 21.0.

The results showed that the variable food quality had an effect on the customers' loyalty, the taste variable also had an effect on the food loyalty, the price perception variable had a positive effect on the customers' loyalty. Thus, the food quality, taste and price perception variables simultaneously had effects on the customers' loyalty. At last, it was concluded that the variables of food quality, taste, and price perception were able to increase customers' loyalty at Ibu Sutini Restaurant.

Keywords: *Food Quality, Taste, Perceived Price, Consumer Loyalty*

RINGKASAN

Tyas Giri Anjani. 2023. Pengaruh Kualitas Makanan, Cita Rasa, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Ibu Sutini di Simbar Waringin Lampung Tengah. Skripsi. Program Studi Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suryadi, S.E., M.M. Pembimbing (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Cita Rasa, Persepsi Harga, Loyalitas Konsumen

Rumah Makan Sutini adalah salah satu rumah makan yang ada di Daerah Simbarwaringin Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah. Rumah Makan ini telah berdiri selama lebih dari 10 tahun. Rumah Makan Sutini sudah lama dikenal oleh masyarakat di lingkungan Trimurjo, Metro, Tegineneng dan sekitarnya. Rumah Makan ini memiliki beberapa keunggulan seperti tempat parkir yang luas, suasana rumah makan yang nyaman, banyak menu makanan dan minuman, dan persepsi harga yang terjangkau. Rumah Makan ini membandrol menu makanan paling murah Rp.10.000 dan minuman paling murah Rp.5000. Keunggulan yang dimiliki oleh rumah makan Sutini ini membuat dapat menarik minat konsumen. Jumlah konsumen di tahun 2022 periode januari hingga agustus di Rumah makan Sutini mengalami fluktuatif. Jumlah konsumen yang mengunjungi rumah makan Sutini tidak stabil sehingga dalam hal ini loyalitas konsumen juga belum maksimal. Adapun dalam hal ini jumlah pengunjung atau konsumen pada tahun 2022 sampai bulan agustus mampu mencapai jumlah 6039 orang dengan rata-rata 755 orang per bulan. Banyaknya jumlah pengunjung sebagai bentuk loyalitas konsumen pada suatu rumah makan dapat ditingkatkan melalui berbagai cara seperti melakukan inovasi dalam berbagai hal baik dalam produk, pelayanan, maupun pada pemasarannya. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen maka perlu memperhatikan faktor yang mempengaruhinya. Loyalitas dipengaruhi oleh faktor nilai (persepsi harga dan Kualitas), Citra, Kenyamanan dan kemudahan dalam mendapatkan produk, dan garansi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, citarasa, dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen di Rumah Makan Ibu Sutini.

Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Objek dalam penelitian yaitu kualitas makanan, cita rasa, persepsi harga, dan loyalitas konsumen pada Rumah Makan Ibu Sutini. Populasi dalam penelitian ini merupakan semua konsumen yang mengunjungi rumah makan. Sampel diambil dengan teknik accidental sampling yang kebetulan ditemui saat penelitian berlangsung. Jumlah sampelnya adalah 66 konsumen. Data diambil dengan angket tertutup berskala likert 1-5 yang kemudian dianalisis dengan teknik regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 21.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, variabel cita rasa berpengaruh terhadap loyalitas makanan, variabel persepsi harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, dan variabel kualitas makanan, cita rasa, dan persepsi harga secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas makanan, cita rasa, dan persepsi harga dapat meningkatkan loyalitas konsumen pada Rumah Makan Ibu Sutini.

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, CITA RASA DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SUTINI
SIMBARWARINGIN LAMPUNG TENGAH**

**TYAS GIRI ANJANI
NPM. 17610168**

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



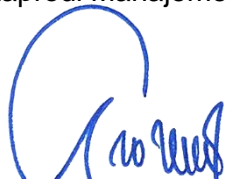
H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Dosen Pembimbing II



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Mengetahui
Kaprosdi Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, CITA RASA DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SUTINI
SIMBARWARINGIN LAMPUNG TENGAH**

Skripsi oleh **Tyas Giri Anjani** ini,
Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 17 Februari 2023

Tim Penguji,

H. Suryadi, S.E., M.
NIDN. 0229115901

Ketua

H. Suwanto, S.E., M.M
NIDN. 0210036801

Sekretaris

Ratmono S.E., M.M
NIDN. 0220076001

Penguji Utama

Mengetahui
Dekan Fakultas Manajemen dan Bisnis



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

“Makanlah dari Rezekimu yang halal dan baik”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku yang tidak pernah lelah untuk mendo'akan dan mendukung penelitian baik dalam bentuk moril materil serta selalu mencurahkan kasih sayang dan motivasi yang tidak terbatas.
2. Kakakku yang selalu mendukung dan mendo'akan.
3. Saudara-saudaraku yang selalu mendukung dan mendo'akan.
4. Sahabat-sahabat terbaikku yang telah member semangat dan motivasi.
5. Almamater Universitas Mumahammadiyah Metro.


Semoga orang yang telah berjasa sehingga skripsi ini selesai dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin

KATA PENGANTAR

Puji Syukur tidak lupa penulis ucapkan kepada Allah SWT sang Pencipta alam semesta dan segala isinya, yang mana telah memberikan nikmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Makanan, Cita Rasa dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Di Rumah Makan Sutini Simbarwaringin Lampung Tengah. Penulis menghadapi berbagai macam kesulitan dan kendala selama penyusunan skripsi ini, namun berkat bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih ini kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga dapat memperbaiki penyusunan skripsi ini.
3. Nani Septiana, S.E.,M.M., ketua program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro,
4. H. Suryadi, S.E., M.M., Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengrahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu Sutini selaku pemilik Rumah Makan yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
7. Dan semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dalam berbagai aspek sehingga masih jauh dari kesempurnaan . Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat diakomodir dan dapat menjadi acuan dalam penyusunan skripsi kedepan.

Metro, Januari 2023
Penulis

Tyas Giri Anjani
NPM. 17610168

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tyas Giri Anjani
NPM : 17610168
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Makanan, Cita Rasa, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Ibu Sutini di Simbar Waringin Lampung Tengah” adalah karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 23 Februari 2023
Yang membuat pernyataan



Tyas Giri Anjani
NPM. 17610168



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 3394/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : TYAS GIRI ANJANI
NPM : 17610168
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, CITA RASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SUTINI SIMBARWARINGIN LAMPUNG TENGAH

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 22 Februari 2023
Kepala Unit,




Dr. Arif Rahiman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN: 0203128801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI KESAMAAN (<i>Similarity Check</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
G. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Deskripsi Teori	8
1. Manajemen Pemasaran.....	8
2. Kualitas Makanan.....	11
3. Cita Rasa	13
4. Harga	16
5. Loyalitas Konsumen	17

B. Hasil Penelitian Relevan	20
C. Kerangka Pemikiran	21
D. Hipotesis	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	24
C. Metode Penelitian.....	24
1. Operasional Variabel	24
2. Populasi dan Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Pengujian Persyaratan Instrumen Penelitian	28
F. Pengujian Prasyarat Analisis	30
1. Uji Normalitas	30
2. Uji Linieritas.....	31
3. Uji Homogenitas	31
G. Pengujian Hipotesis.....	32
1. Uji t (Parsial)	34
2. Uji R ² Determinasi.....	34
H. Hipotesis Statistik.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
1. Sejarah Singkat Perusahaan	37
2. Struktur Organisasi.....	38
B. Hasil Penelitian	39
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas	40
2. Distribusi Frekuensi Data Variabel.....	42
C. Pengujian Prasyarat Analisis.....	47
1. Hasil Pengujian Normalitas.....	47
2. Hasil Uji Linieritas.....	52
3. Hasil Uji Homogenitas	53

D. Pengujian Model Analisis	54
1. Regresi Linier Berganda	54
2. Uji-t (Parsial).....	56
3. Uji-F (Simultan).....	57
4. Uji R2 Determinasi.....	58
E. Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA 64

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Konsumen Periode Januari-Agustus 2022.....	3
2. Penelitian Relevan	20
3. Pedoman Penskoran	29
4. Operasional Variabel dan Kisi-kisi Instrumen	29
5. Uji Reliabilitas Kuisisioner Kualitas Makanan	40
6. Uji Reliabilitas Kuisisioner Cita Rasa	41
7. Uji Reliabilitas Kuisisioner Persepsi Harga	41
8. Uji Reliabilitas Kuisisioner Loyalitas Konsumen.....	41
9. Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Makanan (X_1)	42
10. Distribusi Frekuensi Skor Cita Rasa (X_2).....	43
11. Distribusi Frekuensi Skor Persepsi Harga (X_3).....	45
12. Distribusi Frekuensi Skor Loyalitas Konsumen (Y).....	46
13. Hasil Uji Normalitas Data Kualitas Makanan (X_1)	47
14. Hasil Uji Normalitas Data Cita Rasa (X_2).....	49
15. Hasil Uji Normalitas Data Persepsi Harga (X_3).....	50
16. Hasil Uji Normalitas Data Loyalitas Konsumen (Y).....	51
17. Hasil Uji Linieritas Y dan X_1	52
18. Hasil Uji Linieritas Y dan X_2	52
19. Hasil Uji Linieritas Y dan X_3	53
20. Hasil Uji Homogenitas Y dan X_1	53
21. Hasil Uji Homogenitas Y dan X_2	54
22. Hasil Uji Homogenitas Y dan X_3	54
23. Hasil Uji Regresi Berganda	55
24. Hasil Uji-t (Parsial)	56
25. Hasil Uji F (Simultan)	57
26. Hasil Uji R^2 Deetrminasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	23
2. Struktur Organisasi	38
3. Grafik Skor Angket Kualitas Makanan	43
4. Grafik Skor Angket Cita Rasa	44
5. Grafik Skor Angket Persepsi Harga	45
6. Grafik Skor Angket Loyalitas Konsumen	47
7. Grafik Uji Normalitas Kualitas Makanan	48
8. Grafik Uji Normalitas Cita Rasa	49
9. Grafik Uji Normalitas Persepsi Harga	50
10. Grafik Uji Normalitas Loyalitas Konsumen	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	67
2. Data Mentah Variabel Penelitian	79
3. Data Matang Variabel Penelitian	91
4. Tabulasi Data Variabel Penelitian	103
5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	105
6. Hasil Uji Normalitas.....	110
7. Hasil Uji Linieritas	112
8. Hasil Uji Homogenitas.....	113
9. Hasil Pengujian Model Analisis	114
10. Tabel R.....	115
11. Tabel L.....	118
12. Tabel t.....	119
13. Tabel F	122
14. Dokumentasi.....	125
15. Riwayat Hidup.....	128