

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN MAMA ALYA DI BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI



Oleh
RINTIS NONA YUNITA
NPM. 17610054

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

2021



**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN MAMA ALYA DI BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Penyusunan
Skripsi**

Oleh

RINTIS NONA YUNITA

NPM. 17610054

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

2021

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MAMA ALYA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Rintis Nona Yunita

Npm. 17610054

ABSTRAK

Rintis Nona Yunita Npm. 17610054 Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mama Alya Di Bandar Lampung Pembimbing (1) Ratmono, S.E, M.M (2) H. Suwanto, S.E M.M

Sebuah konsep baru pada bisnis rumah makan yang mengkombinasikan pengembangan kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Pengalaman makan termasuk penilaian pengalaman pelanggan secara keseluruhan mulai dari kualitas makanan dan pelayanan sampai dengan lokasi rumah makan. Oleh karena itu dengan memahami apa yang dapat memuaskan pelanggan dan mengarahkan mereka untuk melakukan membeli kembali, mengatakan hal positif dan merekomendasikan rumah makan kepada orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Untuk mengetahui apakah Kualitas Makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung. 2) Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung 3) Untuk mengetahui apakah Lokasi terhadap berpengaruh kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung.4) Untuk mengetahui apakah Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen rumah makan mama alya Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1)terdapat pengaruh positif kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan. 2)terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 3)terdapat pengaruh positif lokasi terhadap kepuasan pelanggan.4)terdapat pengaruh positif kualitas makanan,kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF FOOD QUALITY, QUALITY OF SERVICE, AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT HOME
EAT MAMA ALYA IN BANDAR LAMPUNG**

Of

Rintis Nona Yunita

Npm. 17610054

ABSTRACT

Rintis Nona Yunita Npm. 17610054 The Influence of Food Quality, Service Quality, and Location on Customer Satisfaction at Mama Alya Restaurant in Bandar Lampung Advisors (1) Ratmono, S.E, M.M (2) H. Suwanto, S.E M.M

A new concept in the restaurant business that combines the development of food quality, service quality, and location to customer satisfaction. The dining experience includes an assessment of the overall customer experience from the quality of food and service to the location of the restaurant. Therefore, by understanding what satisfies customers and directs them to repurchase, say positive things and recommend restaurants to others.

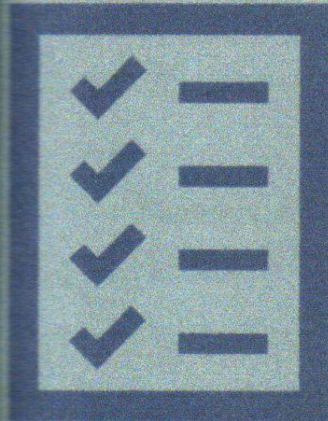
This study aims to determine 1) To determine whether food quality affects customer satisfaction at Mama Alya's restaurant in Bandar Lampung. 2) To find out whether Service Quality affects customer satisfaction at Mama Alya Restaurant in Bandar Lampung 3) To find out whether Location affects customer satisfaction at Mama Alya Restaurant in Bandar Lampung. 4) To find out whether Food Quality, Service Quality, and Location affects customer satisfaction at Mama Alya's restaurant in Bandar Lampung. This study uses a quantitative approach. The survey method was chosen as the primary data source. The survey method focuses on collecting data on respondents who have certain information, allowing researchers to solve problems. Data collection was carried out using a questionnaire or questionnaire instrument. In this study, the population is the consumer of the restaurant Mama Alya. The sampling technique used accidental sampling with a sample size of 75 people. The data collection technique used a questionnaire with a Likert scale.

The results showed that: 1) there is a positive effect of food quality on customer satisfaction. 2) there is a positive effect of service quality on customer satisfaction 3) there is a positive influence of location on customer satisfaction. 4) there is a positive influence on food quality, service quality and location together on customer satisfaction.

***Keywords: Food Quality, Service Quality And Customer Satisfaction
Location***



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2114/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RINTIS NONA YUNITA
NPM : 17610054
Jenis Dokumen : SKRIPSI


Judul :

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN MAMA ALYA DI BANDAR LAMPUNG**

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

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 23 Juni 2021
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Hajar Dewantara No.116
Mulyo, Kec. Metro Timur Kota
Bandar Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN MAMA ALYA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Rintis Nona Yunita
Npm. 17610054

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus:

Hari : Kamis
Tanggal : 22 April 2021
Tempat Ujian : Ruang sidang FEB UM metro

Tim Penguji,



Ratmono, SE., M.M

Ketua Penguji

NIDN. 020076001

H. Suwanto, S.E., M.M

Sekretaris

NIDN. 021003680

Dr. Suharto, S.E., M.M.

Penguji Utama

NIDN. 0228035801

Mengetahui,

Dekan



H. Suwanto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN MAMA ALYA DI BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**RINTIS NONA YUNITA
NPM. 17610054**

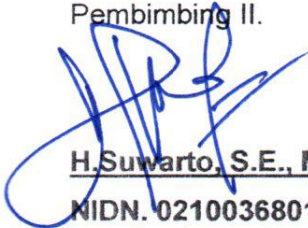
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Ratmono, SE., M.M
NIDN. 020076001**

Pembimbing II.



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

Mengetahui,
Kaprodik Manajemen



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M
NIDN. 0223027901**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RINTIS NONA YUNITA

NPM : 17610054

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul "Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada RumahMakan Mama Alya Di Bandar Lampung adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab serta menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun.

Metro, 24 Juni 2021



RINTIS NONA YUNITA
NPM. 17610054

MOTTO

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri”

(QS Al-Ankabut[29]: 6)

“Dan bersabarlah, dan tidaklah ada kesabaranmu kecuali itu dari Allah”

(QS.An-Nahl: 128)

“Senyuman dan doa orang tua adalah motivasi dan kekuatan saya untuk tetap berusaha mengejar cita-cita dan tidak menyerah pada keadaan”.

(Rintis Nona Yunita)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat panjang umur. Atas berkat dan rahmat-nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MAMA ALYA DI BANDAR LAMPUNG”** dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan ini saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT, karena ridho dan karunia-Nyalah skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Terimakasih sudah mengabulkan semua do'a ku.
2. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak (Sukmono) dan Ibu (Ratna Ningsih) dan adikku Agung sebagai sumber penyemangat dan sebagai salah satu alasan untuk tidak bermalas-malasan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa yang tidak pernah berhenti mendoakan dengan tulus, memberikan kasih sayang yang luar biasa, serta dukungan yang tak terhingga baik moral maupun materil untuk kesuksesan anaknya.
3. Teruntuk keluarga besarku terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepadaku.
4. Teruntuk Mamasku M. Harrizt Fadhillah yang telah memberikan semangat, perhatian dan kontribusi yang terbaik untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MAMA ALYA DI BANDAR LAMPUNG”** dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini karena adanya bimbingan, bantuan, saran dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis menyampaikan terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku Pembimbing II penyusunan skripsi ini
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
4. Ratmono, S.E., M.M. Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Dan tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Teruntuk sahabatku terima kasih kalian telah menjadi sahabat terbaikku sampai sekarang kalian penghibur sekaligus penyemangatku aku bersyukur punya kalian.
8. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan

skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, Oktober 2020

Penulis

Rintis Nona Yunita

NPM. 17610054

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)	vi
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	viii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	ix
MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	4
1. Identifikasi Masalah.....	4
2. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2. Tujuan Pemasaran.....	8
3. Manfaat Pemasaran.....	8
4. Pengertian Kualitas Makanan.....	8
5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
6. Pengertian Lokasi.....	12
7. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
B. Hasil Penelitian Relevan	15

C. Kerangka Pemikiran	17
D. Hipotesis Penelitian	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	20
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	20
C. Metode Penelitian.....	20
1. Operasional Variabel.....	20
2. Populasi dan Sampel	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
1. Penelitian Kepustakaan	25
2. Penelitian Lapangan.....	25
a. Observasi	25
a. Dokumentasi.....	25
b. Wawancara.....	26
c. Kuisisioner.....	26
E. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	28
F. Pengujian Persyaratan Analisis untuk Regresi	28
1. Uji Normalitas	28
2. Uji Linieritas	28
3. Uji Homogenitas	29
G. Pengujian Hipotesis	
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
2. Uji Parsial (Uji T)	30
3. Uji Simultaan (Uji F)	31
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	31
5. Hipotesis Statistik	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
1. Sejarah singkat perusahaan.....	33
2. Lokasi rumah makan	33
3. Visi misi perusahaan	34
4. Struktur organisasi.....	34

B. Hasil Penelitian	38
1. Frekuensi data kuisioner	38
a. frekuensi variabel kualitas makanan	38
b. frekuensi variabel kualitas pelayanan	40
c. frekuensi variabel lokasi	42
d. frekuensi variabel kepuasan pelanggan	44
2. Pengujian Persyaratan Analisis	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Lineritas	46
c. Uji homogenitas	49
3. Model analisis	50
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	50
b. Uji Parsial (Uji T)	51
c. Uji Signifikasi (Uji F)	52
d. Koefisien Determinasi (Uji R^2)	53
e. Hipotesis Statistik	54
C. Pembahasan.....	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 data menu makanan minuman.....	2
Tabel 2 data penjualan rumah makan.....	3
Tabel 3. Hasil penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4. Kisi kisi kuisioner.....	22
Tabel 5 Jawaban Skala Likert.....	26
Tabel 6 distribusi frekuensi kualitas makanan.....	38
Tabel 7 distribusi frekuensi kualitas pelayanan.....	40
Tabel 8 distribusi frekuensi lokasi.....	42
Tabel 9 distribusi frekuensi kepuasan pelanggan.....	44
Tabel 10 Hasil uji normalitas.....	45
Tabel 11 Hasil uji linieritas kualitas makanan dan kepuasan pelanggan.....	46
Tabel 12 Hasil uji linieritas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.....	46
Tabel 13 Hasil uji linieritas Lokasi dan kepuasan pelanggan.....	47
Tabel 14 uji homogenitas kualitas makanan dan kepuasan pelanggan.....	48
Tabel 15 uji homogenitas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.....	48
Tabel 16 uji homogenitas lokasi dan kepuasan pelanggan.....	48
Tabel 17 hasil uji regresi linier.....	49
Tabel 18 Hasil Pengujian bersama-sama (Uji F).....	52
Tabel 19 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	52
Tabel 20 Hasil Uji Hipotesis Kualitas makanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 21 hasil uji Hipotesis Kualitas pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 22 Uji Hipotesis lokasi dengan kepuasn pelanggan.....	54
Tabel 23 Uji Hipotesis Kualitas makanan, kualitas pelayanan, lokasi Dengan kepuasan pelanggan.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka pemikiran	18
Gambar 2 struktur organisasi rumah makan mama Alya.....	36
Gambar 3 Histogram Skor Variabel Kualitas makanan	38
Gambar 4 Histogram Skor Variabel Kualitas pelayanan.....	40
Gambar 5 Histogram Skor Variabel Lokasi	42
Gambar 6 Histogram Skor Variabel kepuasan pelanggan.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	65
Lampiran 2. Tabulasi Skor Hasil Kuesioner	77
Lampiran 3. Frekuensi data kuisioner	94
Lampiran 4. Uji Validitas	101
Lampiran 5. Persyaratan analisis	112
Lampiran 6. Model Analisi.....	115
Lampiran 7. Uji hipotesis statistik	116
Lampiran 8 Tabel r	117
Lampiran 9 Tabel t	119
Lampiran 10 Tabel f	121
Lampiran 11. Tabel lineritas	124