

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
GEPREK BENSU**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi



**PUTRI HANAN  
1171901004**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA**

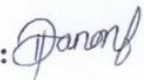
**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Putri Hanan**

**NIM : 1171901004**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 20 Agustus 2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Putri Hanan  
NIM : 1171901004  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Benu

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

## DEWAN PENGUJI

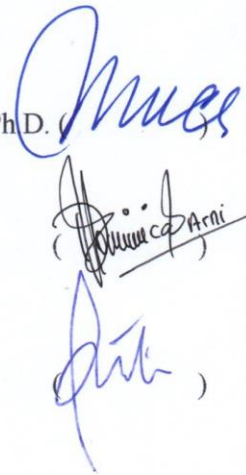
Pembimbing : Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D.

Penguji 1 : Dominica A. Widyastuti, SE., M.M.

Penguji 2 : Dr. Ir., B.P. Kusumo Bintoro, MBA.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2019



The image shows three handwritten signatures in blue ink. The top signature is 'Muchsin', the middle one is 'Dominica A. Widyastuti', and the bottom one is 'B.P. Kusumo Bintoro'.

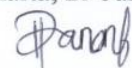
## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Benu. Penulis sangat menyadari bahwa kegiatan penyusunan laporan ini dapat di selesaikan berkat doa, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Dengan tulus dan penuh rasa hormat, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku pembimbing materi yang telah memberikan ide, bimbingan, nasihat serta semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
2. Outlet Restoran Geprek Benu cabang Tebet dan cabang Jalan Raya Kalimantan, yang sudah mengizinkan saya untuk mewawancarai konsumen guna melengkapi pengujian survey awal.
3. Ibu Dominica A. Widyastuti, SE., M.M. dan Bapak Dr. Ir., B.P. Kusumo<sup>\*</sup> Bintoro, MBA. selaku Penguji Ahli dan Pembahas Sidang Tugas Akhir yang telah memberikan saran kepada penulis dalam memperbaiki Tugas Akhir ini.
4. Untuk Orangtua dan adik yang selalu memberikan doa, kasih sayang, pengertian, ilmu, nasihat serta bimbingan yang tak pernah berhenti.
5. Seluruh Mahasiswa Program Studi Manajemen Kelas Karyawan Batch 8, karena sudah berbagi dukungan & semangat untuk menyelesaikan perkuliahan.
6. Seluruh sahabat Cepustati, yang telah memberikan ide, ilmu, bantuan, dukungan suka-duka, pengalaman dan pelajaran hidup yang berharga.
7. Untuk Rama Manggala Putra, yang selalu memberikan semangat dan doa.

Penulis berharap dengan terselesaikannya Tugas Karya Akhir ini dapat memberi manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, 23 Juli 2019



Putri Hanan

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Hanan  
NIM : 1171901004  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **Analisis Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Bensu**

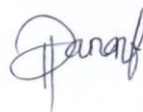
berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Agustus 2019

Yang menyatakan



(Putri Hanan)

# HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GEPREK BENSU

Putri Hanan

---

## ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan adalah rasa senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah konsumen membandingkan hasil yang ia dapat dengan ekspektasinya. Perkembangan yang semakin pesat, memberi peluang sekaligus tantangan bagi para pengusaha kuliner untuk terus berinovasi dan memberikan produk yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal tersebut membuat para pebisnis kuliner mau tidak mau harus menghadapi persaingan yang ketat untuk menjadi restoran terpilih. Begitu pun dengan para pengusaha kuliner lokal salah satunya Ayam Geprek. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu yang menawarkan ayam geprek sebagai menu utamanya. Populasi pada penelitian ini adalah pembeli/konsumen yang pernah melakukan pembelian produk makanan dari restoran Geprek Benu, dengan menggunakan teknik survey melalui penyebaran kuesioner sebanyak 130 responden, dengan teknik uji asumsi klasik dan uji analisis linear berganda. Berdasarkan hasil, ditemukan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas makanan dan persepsi harga, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan persepsi harga memiliki dampak yang dominan terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu.

**Kata Kunci :** Kualitas Makanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, Geprek Benu

# ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY AND PRICE PERCEPTION TOWARDS GEPREK BENSU CUSTOMER SATISFACTION

Putri Hanan

---

## ABSTRACT

*Customer satisfaction is someone's pleasure or disappointed for a product after consumers compare the results he got with his expectations. Rapid development, provide opportunities as well as challenges for culinary entrepreneurs to keep innovating and provide quality products in accordance with the needs and desires of consumers. It makes culinary entrepreneurs must face high competition to be selected restaurant. As well as with local culinary entrepreneurs, one of them is ayam geprek. This research is quantitative research with the purpose of knowing influence food quality and price perception of geprek bensu customer satisfaction that offers ayam geprek as the main menu. Population in this research is buyer or consumer who have made food product purchases from geprek bensu restaurant, by using survey techniques through the spread of questionnaire as many as 130 respondents, with the classic assumption test technique and multiple linear analysis test. Based on the results, it was found that each variable is food quality and price perception have significant effect on customer satisfaction. This research show that price perception has a dominant impact to geprek bensu customer satisfaction.*

**Keywords :** *Food Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, Geprek Bensu*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>

### **1 PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis .....	8

### **2 TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS**

2.1. Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	9
2.2. Kualitas Makanan .....	11
2.3. Persepsi Harga.....	14
2.4. Kepuasan Pekanggan .....	15
2.5. Kerangka Pemikiran.....	16
2.6. Hipotesis Kerangka Pemikiran.....	16

### **3 METODE PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian.....	17
3.2. Populasi Sampling .....	17
3.2.1. Populasi .....	17
3.2.2. Sampling .....	17
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.3.1. Sumber Data Primer .....	18
3.3.2. Sumber Data Sekunder.....	19
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	20
3.5. Teknik Analisis Data.....	21
3.5.1. Analisis Deskriptif .....	21
3.5.2. Uji Instrument .....	22
3.5.2.1. Uji Validitas .....	22



3.5.2.2. Uji Reliabilitas .....	23
3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	22
3.5.3.1. Uji Heteroskedastisitas .....	23
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas .....	23
3.5.3.3. Uji Normalitas .....	23
3.5.4. Analisis Regresi Berganda .....	24
3.5.5. Uji F (Simultan) .....	24
3.5.6. Uji T (Parsial) .....	24
3.6. Keterbatasan Penelitian .....	25
<b>4 TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	26
4.1.1. Karakteristik Responden .....	27
4.2. Analisis Deskriptif dan Uji Instrument .....	29
4.2.1. Analisis Deskriptif .....	29
4.2.2. Uji Instrument (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas) .....	30
4.2.3. Uji Multikolinieritas .....	33
4.2.4. Uji Heteroskedastisitas .....	33
4.2.5. Uji Normalitas .....	34
4.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
4.3.1. Uji T (Parsial) .....	37
4.4. Pembahasan .....	37
<b>5 SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	41
5.2 Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Halaman website tirto.id mengenai Ayam Geprek .....	3
Gambar 1.2 Profil Instagram @geprekbensu .....	4
Gambar 1.3 Postingan Konten Instagram @geprekbensu .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	16
Gambar 4.1 Uji Heterosekedastistas .....	33
Gambar 4.2 Uji Normalitas .....	34

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Table 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	20
Table 3.2 Penelitian Skala Likert .....	22
Table 4.1 Karakteristik Responden .....	27
Table 4.2 Tabel Hasil Analisis Deskriptif.....	29
Table 4.3 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas dari 30 Responden.....	31
Table 4.4 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas dari 130 Responden.....	32
Table 4.5 Uji Multikolinieritas.....	33
Table 4.6 Model Regresi Linear Berganda .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner .....	xiii
Lampiran 2 Nilai Rata-rata ( <i>Mean</i> ).....	xv
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	xvi