

**PENGARUH *MEAL EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pochajjang Korean BBQ & Grill Bekasi)**

**TUGAS AKHIR**



**NOVITA TRIANA PUTRI**

**1171001087**

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

**2020**

**PENGARUH *MEAL EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pochajjang Korean BBQ & Grill Bekasi)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu  
Sosial**



**NOVITA TRIANA PUTRI**

**1171001087**

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

**2020**

## **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 : Novita Triana Putri**

**NIM : 1171001087**

**Tanda Tangan :**

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters that appear to read 'NTP' followed by a long horizontal stroke extending to the right.

**Tanggal : 09 Januari 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir diajukan oleh :  
Nama : Novita Triana Putri  
NIM : 1171001087  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Meal Experience Terhadap Kepuasan  
Konsumen (Studi Kasus Pochajjang Korean BBQ  
& Grill Bekasi)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk melakukan penelitian pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

### DEWAN PENGUJI

**Pemimbing : Holila Hatta, S.pd, M.M.**

(  )

**Penguji 1 : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc, MBA, Ph.D**

(   
Muchsin )

**Penguji 2 : Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M**

( *Heikal* )

**Ditetapkan di : Jakarta, 01 Maret 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh *Meal Experience* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pochajjang Korean BBQ & Grill Bekasi)”**. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini dilakukan adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bu Mur, Andy, Anjar, Mba Dian dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis disetiap langkah dari awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Holila Hata, S.pd., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis dengan sangat sabar sehingga proses penyelesaian tugas akhir ini dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya.
3. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc, MBA, Ph.D selaku dosen penguji satu yang telah memberi kritik dan saran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Jerry Heikal, S.T, M.M selaku dosen penguji dua yang telah memberi kritik dan saran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Aurino Djamaris, Ir, MM.s yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan mengajari penulis dalam menentukan uji analisis pada bab 3 dan membantu mengolah data menggunakan SPSS.
6. Kak Sharky Adrian selaku kakak tingkat jurusan Manajemen 2016 Universitas Bakrie yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing

penulis dengan sangat sabar, memberi arahan, dan pengalamannya untuk membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.

7. Alvin Arya selaku teman dekat penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama proses penelitian.
8. Teman-teman “Cekul” (Shella, Dhea, Syifa, Dewi, Devi, Della, dan Gita) dan Ferry serta Daniel yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi banyak pihan di masa yang akan datang.

Bekasi, 30 Oktober 2020



Novita Triana Putri

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Novita Triana Putri  
NIM : 1171001087  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmi Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Desain Riset

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

Pengaruh *Meal Experience* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pochajjang Korean BBQ & Grill Bekasi)

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawar dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 30 Oktober 2020

Yang menyatakan



(Novita Triana Putri)



# **PENGARUH *MEAL EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pochajjang Korean BBQ & Grill Bekasi)**

Novita Triana Putri

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *meal experience* terhadap kepuasan konsumen di Pochajjang Korean BBQ & Grill Bekasi dengan menggunakan lima aspek yaitu *product (food & beverage)*, *quality of service*, *cleanliness & hygiene*, *atmosphere*, dan *value of price*. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menyebarkan survei berupa kuesioner kepada 136 responden menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima aspek dari variabel *meal experience* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Namun secara individual, hanya aspek *quality of service*, *cleanliness & hygiene*, dan *value of price* saja yang terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun indikator yang mendapat perhatian tertinggi dari konsumen adalah mengenai tingkat perbandingan harga dengan kualitas makanan dan minuman, *willingness* para staff untuk membantu dan melayani konsumen, dan kebersihan dari para staff. Sedangkan aspek *product (food & beverage)* dan *atmosphere* terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Meal Experience, Kepuasan Konsumen

# ***THE EFFECT OF MEAL EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION***

***(Case Study of Pochajjang Korean BBQ & Grill Bekasi)***

Novita Triana Putri

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of meal experience on customer satisfaction at Pochajjang Korean BBQ & Grill Bekasi using five aspects, namely product (food & beverage), quality of service, cleanliness & hygiene, atmosphere, and value of price. The method used in this research is quantitative method by distributing a survey in the form of a questionnaire to 136 respondents using simple random sampling technique. The results of this study indicate that the five aspects of the variable meal experience have a positive effect on customer satisfaction. However, individually, only aspects of quality of service, cleanliness & hygiene, and value of price are proven to have a significant effect on customer satisfaction. The indicators that receive the highest attention from consumers are the level of price comparisons with the quality of food and beverages, the willingness of the staff to help and serve consumers, and the cleanliness of the staff. While the aspects are product (food & beverage) and atmosphere proven to have no significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Meal Experience, Customer Satisfaction*

# DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 <i>Meal Experience</i> .....	13
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Hubungan Antara <i>Meal Experience</i> Dengan Kepuasan Konsumen.....	23
2.4 Kerangka Pemikiran .....	26

<b>2.5 Hipotesis</b> .....	26
<b>BAB III</b> .....	28
<b>METODEOLOGI PENELITIAN</b> .....	28
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	28
<b>3.2 Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	28
<b>3.2.1 Populasi</b> .....	28
<b>3.2.2 Sampel</b> .....	29
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data</b> .....	30
<b>3.3.1 Sumber Data</b> .....	30
<b>3.3.2 Skala Pengukuran</b> .....	30
<b>3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel</b> .....	31
<b>3.4.1 Variabel Penelitian</b> .....	31
<b>3.4.2 Operasional Variabel</b> .....	31
<b>3.6 Teknik Analisis Data</b> .....	34
<b>3.6.1 Uji Validitas</b> .....	34
<b>3.6.2 Uji Reliabilitas</b> .....	35
<b>3.7 Uji Asumsi Klasik</b> .....	35
<b>3.7.1 Uji Normalitas</b> .....	35
<b>3.7.2 Uji Heterokedasitas</b> .....	36
<b>3.7.3 Uji Multikolinearitas</b> .....	36
<b>3.8 Uji Kelayakan Model</b> .....	37
<b>3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda</b> .....	37
<b>3.8.2 Uji Parsial (Uji t)</b> .....	38
<b>3.8.3 Uji F ANOVA</b> .....	38
<b>3.8.4 Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</b> .....	38
<b>BAB IV</b> .....	40
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	40

<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	40
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	40
<b>4.2.1 Uji Instrumen</b> .....	40
<b>4.2.2 Analisis Deskriptif</b> .....	43
<b>4.2.5 Uji Normalitas Data</b> .....	52
<b>4.2.6 Uji Asumsi Klasik</b> .....	53
<b>4.2.7 Uji Kelayakan Model</b> .....	58
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	66
<b>BAB V</b> .....	72
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	72
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	72
<b>5.2 Saran</b> .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75
<b>Lampiran 1</b> .....	80
<b>Lampiran 2</b> .....	91
<b>Lampiran 3</b> .....	93
<b>Lampiran 4</b> .....	98
<b>Lampiran 5</b> .....	102

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Grafik Kontribusi Industri Kuliner .....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 1.2 Perkembangan Industri Kuliner .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 1.3 Outlet Pochajjang .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 4.4 Grafik Scatterplot 138 Data.....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 4.5 Grafik P-Plot .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 4.6 Grafik Scatterplot.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rating Gerai Pochajjang di Bekasi .....	7
Tabel 1.2 Daftar Rating Pesaing Pochajjang di Bekasi .....	7
Tabel 1.3 Daftar Ulasan Online Pochajjang di Bekasi .....	8
Tabel 2.1 Model Proses Pembentukan Kepuasan Konsumen.....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	31
Tabel 4.1 Uji Validitas .....	40
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Aspek Product.....	46
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Aspek Quality of Service.....	47
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Aspek Cleanliness & Hygiene.....	48
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Aspek Atmosphere .....	49
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Aspek Value of Price .....	50
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen .....	50
Tabel 4.9 Uji Normalitas Data .....	52
Tabel 4.10 Normalisasi Data .....	53
Tabel 4.11 Casewise Diagnostics .....	54
Tabel 4.12 Uji Normalitas Residual.....	55
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.14 Uji Analisis Regresi Berganda .....	59
Tabel 4.15 Uji T .....	61
Tabel 4.16 Uji F ANOVA.....	63
Tabel 4.17 Uji F Metode Stepwise .....	64
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi .....	65
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Metode Stepwise .....	65