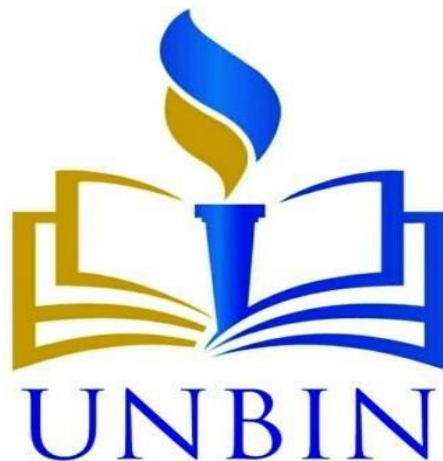


**PENGARUH CITA RASA, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
THE TERAS DARA RESTAURANT & LOUNGE**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**



FANI NABILA ANGGARA

NPM S1-0219005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fani Nabila Anggara
NPM : S1-0219005
**Judul : Pengaruh Cita Rasa, Harga, dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen The Teras Dara
Restaurant & Lounge**

**Tim Penguji
Dosen Pembimbing**

(Sumardjono, S.E., M.M)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Syarief Gerald P, S.E., M.M., M.Si., M.Ak)

(Wartoyo Hadi, S.E., M.M)

Mengetahui:

Ketua Prodi

Dekan

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT bahwa pada akhirnya Skripsi dengan judul **“PENGARUH CITA RASA, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN THE TERAS DARA RESTAURANT & LOUNGE”** ini telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah kami tentukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Skripsi ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Sumardjono S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, ikhlas, memberikan arahan dan motivasi kepada peneliti.

4. Ibu dan Bapak Dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang jasanya cukup besar dalam membimbing peneliti selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Manajer dan Staff The Teras Dara Restaurant & Lounge yang sudah memberikan bimbingan, arahan, dan informasi yang bermanfaat bagi peneliti.
6. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Mayke Anggara, Qaulan Tsaqila Alamsyah, Ginanjar Saefullah, dan Fina Aryadila yang selalu mendukung dan membantu dalam situasi tersulit pada proses penyelesaian skripsi ini.
8. Yola Junita, Ira Damayanti, Tiwi Laela Sari, dan Diana Handayani yang selalu membantu dan mendukung satu sama lain serta berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

Bogor, 05 September 2023

Fani Nabila Anggara

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	17
C. Batasan Masalah.....	18
D. Rumusan Masalah	18
E. Tujuan Penelitian.....	19
F. Kegunaan Penelitian.....	20
G. Sistematika Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Kajian Teori.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	49
C. Kerangka Pemikiran	59
D. Hipotesis.....	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	63
A. Jenis Penelitian	63

B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	64
C. Populasi dan Sampel	64
D. Variabel Penelitian.....	66
E. Operasional Variabel	68
F. Jenis dan Sumber Data	70
G. Instrumen Penelitian.....	71
H. Metode Analisis Data	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	85
A. Gambaran Mengenai Objek Penelitian.....	85
B. Profil Responden	88
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	93
D. Uji Asumsi Klasik	100
E. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	105
F. Hasil Analisis Korelasi	149
G. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	150
H. Hasil Uji Hipotesis	152
I. Hasil Uji Koefisien Determinasi	157
J. Pembahasan	158
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	171
A. Kesimpulan.....	171
B. Saran.....	172
DAFTAR PUSTAKA.....	175
LAMPIRAN.....	181

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Restoran Populer di Kota Bogor	9
Tabel 2 Pra Suvei Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	10
Tabel 3 Pra Suvei Konsumen The Teras Dara Restaurant & Lounge.....	15
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 5 Operasional Variabel	68
Tabel 6 Skala Likert	72
Tabel 7 Rentang Skala	79
Tabel 8 Interpretasi Koefisien Korelasi	80
Tabel 9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
Tabel 10 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 11 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	90
Tabel 12 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	91
Tabel 13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alamat/Domisili.....	91
Tabel 14 Klasifikasi Responden Berdasarkan Seberapa Sering Anda Membeli atau Mengonsumsi Produk The Teras Dara Restaurant & Lounge	92
Tabel 15 Ringkasan Uji Validitas Variabel Cita Rasa (X_1)	94
Tabel 16 Ringkasan Uji Validitas Variabel Harga (X_2).....	95
Tabel 17 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	96
Tabel 18 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	97
Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Cita Rasa (X_1).....	98
Tabel 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_2)	98

Tabel 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	99
Tabel 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	99
Tabel 23 Hasil Uji Normalitas	100
Tabel 24 Hasil Uji Multikolinearitas	101
Tabel 25 Hasil Uji Heteroskedastisitas	102
Tabel 26 Uji Linearitas X_1 terhadap Y.....	103
Tabel 27 Uji Linearitas X_2 terhadap Y.....	104
Tabel 28 Uji Linearitas X_3 terhadap Y.....	105
Tabel 29 Distribusi Frekuensi CRS1.....	106
Tabel 30 Distribusi Frekuensi CRS2.....	107
Tabel 31 Distribusi Frekuensi CRS3.....	108
Tabel 32 Distribusi Frekuensi CRS4.....	109
Tabel 33 Distribusi Frekuensi CRS5.....	109
Tabel 34 Distribusi Frekuensi CRS6.....	110
Tabel 35 Distribusi Frekuensi CRS7.....	111
Tabel 36 Distribusi Frekuensi CRS8.....	112
Tabel 37 Distribusi Frekuensi CRS9.....	113
Tabel 38 Distribusi Frekuensi CRS10.....	114
Tabel 39 Distribusi Frekuensi CRS11.....	115
Tabel 40 Distribusi Frekuensi CRS12.....	115
Tabel 41 Distribusi Frekuensi CRS13.....	116
Tabel 42 Distribusi Frekuensi CRS14.....	117
Tabel 43 Distribusi Frekuensi CRS15.....	118

Tabel 44 Distribusi Frekuensi HRG1.....	119
Tabel 45 Distribusi Frekuensi HRG2.....	120
Tabel 46 Distribusi Frekuensi HRG3.....	120
Tabel 47 Distribusi Frekuensi HRG4.....	121
Tabel 48 Distribusi Frekuensi HRG5.....	122
Tabel 49 Distribusi Frekuensi HRG6.....	123
Tabel 50 Distribusi Frekuensi HRG7.....	124
Tabel 51 Distribusi Frekuensi HRG8.....	125
Tabel 52 Distribusi Frekuensi HRG9.....	126
Tabel 53 Distribusi Frekuensi HRG10.....	127
Tabel 54 Distribusi Frekuensi HRG11.....	128
Tabel 55 Distribusi Frekuensi HRG12.....	128
Tabel 56 Distribusi Frekuensi KPL1.....	129
Tabel 57 Distribusi Frekuensi KPL2.....	130
Tabel 58 Distribusi Frekuensi KPL3.....	131
Tabel 59 Distribusi Frekuensi KPL4.....	132
Tabel 60 Distribusi Frekuensi KPL5.....	132
Tabel 61 Distribusi Frekuensi KPL6.....	133
Tabel 62 Distribusi Frekuensi KPL7.....	134
Tabel 63 Distribusi Frekuensi KPL8.....	135
Tabel 64 Distribusi Frekuensi KPL9.....	136
Tabel 65 Distribusi Frekuensi KPL10.....	137
Tabel 66 Distribusi Frekuensi KPL11.....	138

Tabel 67 Distribusi Frekuensi KPL12.....	138
Tabel 68 Distribusi Frekuensi KPL13.....	139
Tabel 69 Distribusi Frekuensi KPL14.....	140
Tabel 70 Distribusi Frekuensi KPL15.....	141
Tabel 71 Distribusi Frekuensi KKS1	142
Tabel 72 Distribusi Frekuensi KKS2	143
Tabel 73 Distribusi Frekuensi KKS3	143
Tabel 74 Distribusi Frekuensi KKS4	144
Tabel 75 Distribusi Frekuensi KKS5	145
Tabel 76 Distribusi Frekuensi KKS6	146
Tabel 77 Distribusi Frekuensi KKS7	147
Tabel 78 Distribusi Frekuensi KKS8	148
Tabel 79 Distribusi Frekuensi KKS9	149
Tabel 80 Hasil Uji Analisis Korelasi	150
Tabel 81 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	151
Tabel 82 Hasil Uji t Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen.....	152
Tabel 83 Hasil Uji t Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	153
Tabel 84 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	154
Tabel 85 Hasil Uji F	156
Tabel 86 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	157

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 PDB Industri Makanan dan Minuman (Q2/2020-Q2/2022)	2
Gambar 2 Banyaknya Rumah Makan/Restoran di Kota Bogor Provinsi Jawa Barat, 2019-2021	5
Gambar 3 Data Konsumen The Teras Dara Restaurant & Lounge Kota Bogor Tahun 2017-2022	7
Gambar 4 Ulasan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Cita Rasa The Teras Dara Restaurant & Lounge	12
Gambar 5 Ulasan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Harga The Teras Dara Restaurant & Lounge	13
Gambar 6 Ulasan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan The Teras Dara Restaurant & Lounge.....	14
Gambar 7 <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	40
Gambar 8 Kerangka Pemikiran.....	59
Gambar 9 Logo The Teras Dara Restaurant & Lounge.....	85
Gambar 10 Struktur Organisasi The Teras Dara Restaurant & Lounge.....	87
Gambar 11 Sertifikat Halal PT. Dara Boga Samara.....	160
Gambar 12 Harga Pada Menu Makanan dan Minuman di The Teras Dara Restaurant & Lounge Kota Bogor.....	164
Gambar 13 Fasilitas Yang Tersedia di The Teras Dara Restaurant & Lounge Kota Bogor.....	168

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra-Survei Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	182
Lampiran 2 Kuesioner Pra-Survei.....	186
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	192
Lampiran 4 Profil Responden	202
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	204
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	219
Lampiran 7 Tabulasi Data Mentah.....	223
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik	264
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	268
Lampiran 10 Hasil SPSS.....	282
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis	283
Lampiran 12 Tabel t.....	284
Lampiran 13 Tabel F	285