

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
MAKANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PCORNER RESTO AND CAFÉ JAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY,
AND PRICE ON CONSUMER SATISFACATION IN THE
PCORNER RESTO AND CAFÉ JAKARTA***

Oleh

Novi Rofiqotul Jannah

61201021008612

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
MAKANAN, DAN HARGA TERHADAPA KEPUASAN
KONSUMEN di PCORNER RESTO AND CAFÉ JAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY,
AND PRICE ON CONSUMER SATISFACATION IN THE
PCORNER RESTO AND CAFÉ JAKARTA***

Oleh

**Nama : Novi Rofiqotul Jannah
NIM : 61201021008612
Jurusan : Manajemen Bisnis**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

**Tempat : Kampus STIE GICI
Tanggal : 27 Juni 2025**

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Ina Sawitri, S.Si., M.M

NUPTK: 8353745646230073

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si

NUPTK: 7048743644130093

**Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici**

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.,

NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
MAKANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PCORNER RESTO AND CAFÉ JAKARTA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY,
AND PRICE ON CONSUMER SATISFACATION IN THE
PCORNER RESTO AND CAFÉ JAKARTA***

Oleh

**Nama : Novi Rofiqotul Jannah
NIM : 61201021008612
Jurusan : Manajemen Bisnis**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

**Tempat : Kampus STIE GICI
Tanggal : 15 Juli 2025**

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Aldi Friyatna Dira, SE, MM
NUPTK: 3436770671130273**

**Bambang Suntoro, SE, MM
NUPTK: 8353745646230073**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen**

**Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si
NIDN/NUPTK: 7048743644130093**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Novi Rofiqotul Jannah

NIM : 61201021008612

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Harga terhadap kepuasan konsumen di Pcorner resto and café

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 15 Juli 2025

Novi Rofiqotul Jannah

61201021008612

Nama Lengkap : Novi Rofiqotul Jannah
NIM : 612010210008612
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan
Harga terhadap kepuasan konsumen di Pcorner resto and café
Jakarta

ABSTRAK

Persaingan ketat dalam industri kuliner menuntut para pelaku bisnis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas makanan dan Harga secara kompetitif agar mampu mempertahankan kepuasan dan loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat krusial dalam mendukung operasional suatu usaha. Kualitas makanan juga menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen. Serta persaingan harga menjadi pusat utama dalam persaingan dunia kuliner. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Pcorner Resto and Café. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuisioner. Model analisis data yang digunakan adalah metode statistik. Data yang telah dikumpulkan, diolah di SPSS sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang digunakan.

Hasil uji regresi menunjukkan 79,1% faktor-faktor Kepuasan konsumen di Pcorner resto and café dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga sedangkan sisanya 20,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas pelayanan, kualitas makanan dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Pcorner resto and café Jakarta dengan hasil analisis $F_{hitung} = (120,811) > F_{tabel} = (2,70)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel Kualitas pelayanan $t_{hitung} (12,524) > t_{tabel} (1,984)$ artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun variabel Kualitas Makanan dan harga yaitu $t_{hitung} (11,32) > t_{tabel} (1,984)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen di pcorner resto and café Jakarta. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang paling dominan di Pcorner resto and café Jakarta adalah variabel Harga.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kualitas Makanan, dan Harga

Full Name : Novi Rofiqotul Jannah
NIM : 612010210008612
Thesis Title : Pengaruh The Influence of Service Quality, Food Quality, and Price on Consumer Satisfaction at Pcorner Resto and Café Jakarta

Abstract

The increasingly fierce competition in the culinary industry demands business actors to continuously improve service quality, food quality, and offer competitive pricing in order to maintain customer satisfaction and loyalty. This study aims to examine and analyze the influence of service quality, food quality, and price on customer satisfaction at Pcorner Resto and Café, Jakarta. This research employs a quantitative approach with a survey method through questionnaires distributed to customers. The collected data were analyzed using statistical techniques with SPSS software.

The results of the regression analysis show that 79.1% of customer satisfaction can be explained by the variables of service quality, food quality, and price, while the remaining 20.9% is explained by other factors not examined in this study. The F-test result shows an Fcount of 120.811, which is greater than the Ftable value of 2.70, indicating that the three independent variables simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. The t-test results also indicate that all three variables have a significant partial effect, with tcount values of 12.524 for service quality, 11.32 for food quality, and 19.14 for price, all of which exceed the ttable value of 1.984. Among these variables, price is identified as the most dominant factor influencing customer satisfaction.

Keywords: *Service quality, food quality, price, customer satisfaction productivity*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan petunjukNya yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Salam serta shalawat semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Harga terhadap kepuasan konsumen di Pcorner resto and café Jakarta" ini ditulis sebagai salah satu syarat akademik guna meraih gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Maka dari itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana Kualitas pelayanan. Kualitas makanan, dan Harga mempengaruhi kepuasan konsumen. Selama penulisan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan dan bimbingan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada.:

1. Pimpinan Yayasan Nusa Jaya Depok, Bapak Mildy Rifa’i, S.E.,M.M., telah memberikan dukungan yang berarti untuk perkembangan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, atas bimbingan dan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan di lembaga ini.
3. Penerima penghargaan kepada Bapak Drs. Henky Hendrawan,M.M.,M.Si., yang menjabat Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, atas bantuan dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Ina Sawitri, S.Si.,M.M., dosen pembimbing penulis, berperan memberikan masukan, bimbingan, dan dorongan sepanjang penyusunan proposal ini.
5. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material, serta doa yang membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Teman-teman dan rekan-rekan penulis, yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

7. Karya sederhana ini aku persembahkan untuk seseorang yang tak hanya hadir dalam hidupku, tetapi juga tumbuh bersamaku. Terima kasih telah menemani perjalanan ini dengan sabar, dengan doa, dan dengan cinta yang tak pernah menuntut untuk disempurnakan.

Penulis mengakui bahwa skripsi ini belum sempurna dan masih perlu perbaikan. Dengan demikian, penulis sangat menghargai saran dan kritik yang bersifat Konstruktif untuk meningkatkan kualitas penelitian ini di masa depan. Sebagai penutup, diharapkan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang. Semoga Allah SWT selalu memberikan berkah dan kemudahan kepada kita semua dalam meraih kesuksesan. Aamiin.

Bekasi, 27 Juni 2025
Penulis,

Novi Rofiqotul Jannah
NIM. 61201021008612

DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERSETUJUAN	ii
SURAT PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Makanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Dan Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.1.1 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Jenis dan Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.4. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Bebas	Error! Bookmark not defined.
2. Variabel Terikat.....	Error! Bookmark not defined.
5. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
6. Skala dan Angka Penafsiran	Error! Bookmark not defined.
7. Persamaan Regresi.....	Error! Bookmark not defined.
8. Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
9. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
10. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran umum responden dan lokasi penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Analisis deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Tanggapan responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.1.7 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2 Interpretasi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Saran akademis	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Saran peneliti	Error! Bookmark not defined.
5.2.3 Saran Praktik.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran.....	Error! Bookmark not defined.
Daftar Riwayat Hidup	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Selisih Harga Dengan Kompetitor.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Customer Pcorner resto and café.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	21
Tabel 3. 2 Jumlah Data Konsumen	22
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4. 1 Struktur dan Tugas Karyaawan	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	42
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden (X1).....	46
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden (X2)	51
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden (X3)	55
Tabel 4. 6 Tanggapan Reponden (X3)	59
Tabel 4. 7 Uji Validitas (X1)	63
Tabel 4. 8 Uji Validitas (X2)	65
Tabel 4. 9 Uji Validitas (X3)	65
Tabel 4. 10 Uji Validitas (Y)	67
Tabel 4. 11 Uji Rellibilitas	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4. 14 Hasil Heterokedastisitas.....	73
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4. 16 Hasil Uji- F	75
Tabel 4. 17 Haisl Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4. 18 Uji T (X1)	77
Tabel 4. 19 Uji T (X2).....	77
Tabel 4. 20 Uji T (X3).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	19
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram	71
Gambar 4. 2 Uji Heterokedastisitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	89
Lampiran 2 Tabulasi data	97
Lampiran 3 Output SPSS	108
Lampiran 4 Tabel r, F dan T	118
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian	121
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	122
Lampiran 7 Hasil Turnitin	123
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup	124