

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITA RASA MAKANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CATERING WANGI DAUN**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

RACHMADANI UTAMI DEWI
NIM : 61201121008952



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITA RASA
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CATERING WANGI DAUN**

Oleh :

Nama : Rachmadani Utami Dewi
NIM : 61201121008952
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 10 Agustus 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Yose Cahyo Benardi W, SE, M.Si

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITA RASA MAKANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CATERING WANGI DAUN**

Oleh :

Nama : Rachmadani Utami Dewi
NIM : 61201121008952
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 10 Agustus 2024
Waktu : 09.20 – 10.40

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Anggota I : Dr. Rizal Bakti, SE., MM

(.....)

Anggota I : Sugiharto, SH., MM

(.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rachmadani Utami Dewi
NIM : 61201121008952
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3171056406830002
Alamat : Jl. Cagar Alam Gg. Swadaya 3 No. 26
Rt.03 Rw.08 Pancoran Mas
Depok Jawa Barat 16436

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering Wangi Daun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar keserjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 10 Agustus 2024



RACHMADANI UTAMI DEWI

ABSTRAK

RACHMADANI UTAMI DEWI. NIM 61201121008952. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering Wangi Daun.

Penelitian ini menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering Wangi Daun. Adapun penelitian bertujuan : a). Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Catering Wangi Daun ? b). Apakah secara parsial variasi cita rasa makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Catering Wangi Daun ? c). Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan cita rasa makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Catering Wangi Daun ?

Metodelogi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah populasi dan sample menggunakan sample jenuh berjumlah 100 reseponden, menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini : a). Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Catering Wangi Daun ? b). Terdapat pengaruh signifikan variasi cita rasa makanan terhadap kepuasan pelanggan Catering Wangi Daun ? c). Terdapat prngaruh signifikan kualitas pelayanan dan cita rasa makanan terhadap kepuasan pelanggan Catering Wangi Daun ?

Keterbatasan penelitian ini hanya mengukur empat variabel sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut dengan variabel berbeda.

Kata kunci : kualitas pelayanan, cita rasa makanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

RACHMADANI UTAMI DEWI. NIM 61201121008952. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering Wangi Daun.

This study analyzes the influence of Service Quality and Food Taste on Customer Satisfaction in Wangi Daun Catering. The research aims to: a). Does the quality of service partially have a significant effect on customer satisfaction of Wangi Daun Catering ? b). Does the variation in food taste partially affect customer satisfaction of Wangi Daun Catering ? c). Does the service quality and food taste simultaneously have a significant effect on customer satisfaction of Wangi Daun Catering?

The methodology of this study uses a quantitative approach with the number of population and the sample uses a saturated sample of 100 receptors, using a questionnaire.

The results of this study : a). Is there a significant influence of service quality on customer satisfaction of Wangi Daun Catering? Is there a significant effect of food taste variations on customer satisfaction Wangi Daun Catering? c). Is there a significant impact on service quality and food taste on customer satisfaction of Wangi Daun Catering?

The limitations of this study are only measuring four variables, so further research with different variables is needed.

Keywords: service quality, food taste, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering Wangi Daun ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena untuk perkembangan dan kelangsungan Catering Wangi Daun, penulis merasa perlu untuk mengangkat judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering Wangi Daun.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Mildy Rifai, SE, MM (Cand) selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Yose Cahyo Benardi W, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi,

sudah mengajar penulis sehingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan – rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama – sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ibu Nilashanti selaku Pimpinan Catering Wangi Daun yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Suami, Muhamad Wildan, serta anak – anak, M. Aufa Arya dan Fauzia Ayuwandira tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amin.

Depok, 1 Maret 2024

Penulis,



Rachmadani Utami Dewi

NIM.61201121008952

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	8
2.1.3 Tujuan Manajemen Pemasaran	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.3 Variasi Cita Rasa	12
2.3.1 Indikator Cita Rasa	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.5 Penelitian Terdahulu	16
2.6 Kerangka Konseptual	18
2.7 Hipotesis	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2 Jenis Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5 Definisi Operasional Variabel	23
3.5.1 Variabel Bebas	23
3.5.2 Variabel Terikat	24

3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	26
3.6.2 Persamaan Regresi Linear Berganda	27
3.7 Uji Kualitas Data.....	28
3.8 Uji Asumsi Klasik	28
3.9 Uji Hipotesis	29
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.2 Karakteristik Responden	33
4.1.3 Tanggapan Responden.....	35
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	47
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
4.1.6 Uji Hipotesis	53
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..	56
4.2.2 Pengaruh Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .	57
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59
 DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	21
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.3	Angka Penafsiran.....	27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	33
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Atas Cita Rasa	40
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Cita Rasa	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Realiabilitas	49
Tabel 4.9	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Glejser	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	54
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi (R^2)	55
Tabel 4.15	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keuntungan Bersih Wangi Daun Catering Jan – Des Tahun 2023.....	2
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	19
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	50
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-plot.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan	63
Lampiran 2	Kuesioner.....	64
Lampiran 3	Tabulasi Data	70
Lampiran 4	Hasil Output SPSS.....	72
Lampiran 5	Kartu Bimbingan	77
Lampiran 6	Riwayat Hidup.....	78
Lampiran 7	Tabel r, F dan t	79
Lampiran 8	Plagiarism Checker	87