

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LINGKUNGAN  
FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MCDONALDS  
SALEMBA RAYA PADA MAHASISWA JAKARTA**

**IESTI CAHYANTI**

**8135160181**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PHYSICAL ENVIRONMENT ON CUSTOMER SATISFACTION OF MCDONALDS SALEMBA RAYA IN JAKARTA STUDENTS**

**IESTI CAHYANTI**

**8135160181**



*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

***BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**2020**

## ABSTRAK

**IESTI CAHYANTI**, Pengaruh Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan McDonalds Salemba Raya pada Mahasiswa Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan makanan cepat saji *McDonalds*. Penelitian ini dilakukan di wiliaya Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 150 orang. Persamaan regresi sederhana yang dihasilkan oleh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan  $\hat{Y} = 21,307 + 0,375X$  dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan  $\hat{Y} = 21,111 + 0,428X$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan dan menghasilkan tingkat signifikan bernilai sebesar 0.066 >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas  $X_1$ , Y atas  $X_2$  menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas  $X_1$  thitung = 4,397 dan ttabel = 1,97623 dan Y atas  $X_2$  thitung = 5,311 dan ttabel = 1,97635. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,436 dan nilai koefisien korelasi variable lingkungan fisik ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,481. Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas  $X_1$  diperoleh sebesar 0,190 yang menunjukkan bahwa 19,0% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas layanan. Sementara itu, sisanya 81% dipengaruhi oleh faktor lain. Serta koefisien determinasi Y atas  $X_2$  diperoleh sebesar 0,231 yang menunjukkan bahwa 23,1% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik. Sementara itu, sisanya 76,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik

## ABSTRACT







**IESTI CAHYANTI**, *The Influence Of Service Quality And Physical Environment On Customer Satisfaction Of McDonalds Salemba Raya In Jakartat Students.*

*This study is aimed to determine the influence of service quality and physical environment on customer satisfaction of fast foods McDonalds. This study is conducted in the Jakarta area as long as 6 months, from January to June 2020. The method of this study was used a survey method. The populations of this study are the students of Jakarta. The sampling technique which used for this study was purposive sampling technique of 150 people. The resulting simple regression of equation service quality on customer satisfaction  $\hat{Y} = 21,307 + 0,375X$  and physical environment on customer satisfaction  $\hat{Y} = 21,111 + 0,428X$ . The test requirements for analysis are the normality test with the Kolmogorov-Smirnov test with a significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0.05 and produce a significant value of 0,066 < 0.05, it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1 and Y for X2 produces a significance value in Linearity, which is 0,000 < 0.05, so it is concluded that it has a linear relationship. Next, a t test was carried out and yielded Y over X1 count = 4,397 and t table = 1,97623 and Y over X2 count = 5,311 and ttable = 1,97623. The correlation coefficient between the product quality variable (X1) to the customer satisfaction (Y) of 0.436 and the correlation coefficient value of the physical environment variable (X2) to the customers satisfaction amounted to 0.481. So, there is a positive and significant influence between service quality on customer satisfaction, a positive and significant influence between physical environment on customer satisfaction. Then, it can be concluded that there is a positive and significant influence between service quality and physical environment on customer satisfaction. The coefficient of determination of Y over X1 was obtained at 0.190, indicating that 19,0% of the customer satisfaction variable was determined by service quality. Meanwhile, the remaining 81% is influenced by other factors. And the coefficient of determination of Y over X2 obtained by 0.231 which shows that 23,1% of the customer satisfaction variable is determined by the physical environment. Meanwhile, the remaining 76,9% is influenced by other factors.*

**Keywords:** Ccustomer Satisfaction, Service Quality, Physical Environment

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b><u>Dr. Nurdin Hidayat,</u></b> <b><u>MM, M.Si</u></b> NIP. 196610302000121001 (Ketua)		24 Agustus 2020
2	<b><u>Terrylina Arvinta</u></b> <b><u>Monoarfa, S.E., MM</u></b> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		23 Agustus 2020
3	<b><u>Ryna Parivna, MBA</u></b> NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		26 Agustus 2020
4	<b><u>Dr. Corry Yohana, MM</u></b> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		23 Agustus 2020
5	<b><u>Nadya Fadillah</u></b> <b><u>Fidhyallah, S.Pd., M.Pd</u></b> NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		25 Agustus 2020
Nama : Iesti Cahyanti No. Registrasi : 8135160181 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Iesti Cahyanti  
NIM : 8135160181  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Pendidikan Bisnis  
Alamat email : [iesti.cahyanti@gmail.com](mailto:iesti.cahyanti@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan McDonalds  
Salemba Raya Pada Mahasiswa Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2020

Penulis

( Iesti Cahyanti )

# LEMBAR ORISINALITAS

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2020



Iesti Cahyanti  
NIM.8135160181

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan McDonalds Salemba Raya Pada Mahasiswa Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.



6. Orang tua tercinta dan adik-adik saya yang selalu mendukung, membantu, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 dan juga teman-teman sebimbingan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Teruntuk Yuny, Dinda Nabilah dan Dio yang selalu mensupport, mendoakan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2020

Iesti Cahyanti

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
LEMBAR ORISINALITAS .....	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Kebaruan Penelitian .....	13
BAB II KAJIAN TEORITIK .....	15
A. Latar Belakang Teori .....	15
1. Kepuasan Pelanggan .....	15
2. Kualitas Layanan .....	21
3. Lingkungan fisik .....	25

B.	Hasil Penelitian yang Relevan.....	31
C.	Kerangka Teoritik.....	54
D.	Perumusan Hipotesis .....	56
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>57</b>
A.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	57
1.	Tempat .....	57
2.	Waktu.....	57
B.	Pendekatan Penelitian.....	58
1.	Metode .....	58
2.	Kontelasi Hubungan Antar Variabel.....	58
C.	Populasi dan Sampling .....	60
1.	Populasi.....	60
2.	Sampel .....	60
D.	Teknik Pengumpulan data .....	61
1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	61
2.	Kualitas Layanan (Variabel X1).....	65
3.	Lingkungan Fisik (Variabel X2).....	69
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	73
F.	Teknik Analisis Data.....	74
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	74

2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	75
3.	Uji Hipotesis .....	76
4.	Analisis Korelasi Pearson .....	76
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>78</b>
A.	Deskripsi Data .....	78
1.	Profil Responden.....	78
2.	Profil Data.....	81
3.	Teknik Analisis Data .....	91
B.	Pembahasan .....	103
1.	Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	103
2.	Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pelanggan .....	106
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>		<b>109</b>
A.	Kesimpulan.....	109
B.	Implikasi.....	111
C.	Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>124</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>199</b>