

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, NILAI YANG
DIRASAKAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN LAYANAN PEMESANAN MAKANAN *ONLINE*
PIZZA HUT DELIVERY**

WINDA HALIMAH

1707617017



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

**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

2021

***THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY, PERCEIVED VALUE,
AND PROMOTION TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION OF
PIZZA HUT DELIVERY ONLINE FOOD ORDERING SERVICE***

WINDA HALIMAH

1707617017



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

*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

2021

ABSTRAK

WINDA HALIMAH, Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan *Online* Pizza Hut Delivery di Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan *Online* Pizza Hut Delivery di Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan Juni 2021 yang terhitung selama 6 bulan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner *online* kepada responden dengan menggunakan *Google Form*. Pada penelitian ini data yang dihasilkan merupakan data kuantitatif disertai dengan analisis data regresi linear sederhana. Populasi penelitian ini yaitu pelanggan Pizza Hut Delivery yang berdomisili di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan *Purposive Sampling* sebanyak 200 orang. Dari hasil penelitian ini menghasilkan persamaan regresi yaitu $\hat{Y} = 7,522 + 0,753X_1$ untuk kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan, $\hat{Y} = 8,745 + 0,747X_2$ untuk nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan, dan $\hat{Y} = 8,570 + 0,748X_3$ untuk promosi terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan dari hasil Uji-t terhadap X_1 dengan Y $t_{hitung} = (15,912)$ dan $t_{tabel} (1,652)$, Y dengan X_2 $t_{hitung} (15,514)$ dan $t_{tabel} (1,652)$, dan Y dengan X_3 $t_{hitung} (18,853)$ dan $t_{tabel} (1,652)$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat yang pengaruh positif dan signifikan antara nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan, dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan, Promosi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

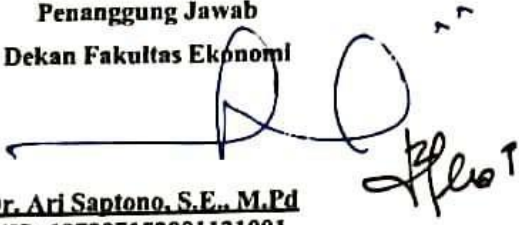




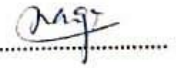
WINDA HALIMAH, *The influence of food quality, perceived value, and promotion towards customer satisfaction of Pizza Hut Delivery online food ordering service*

The purpose of this study was to determine the effect of Food Quality, Perceived Value and Promotion on Customer Satisfaction with Pizza Hut Delivery Online Food Ordering Services in Jakarta. This research was carried out from January to June 2021 for 6 months. The method used in this study is a survey method by distributing online questionnaires to respondents using Google Form. In this study, the data produced is quantitative data accompanied by simple linear regression data analysis. The population of this research is Pizza Hut Delivery customers who live in Jakarta. The sampling technique used in the study was using purposive sampling as many as 200 people. From the results of this study resulted in a regression equation, namely = $7.522 + 0.753X_1$ for food quality to customer satisfaction, = $8.745 + 0.747X_2$ for perceived value to customer satisfaction, and = $8.570 + 0.748X_3$ for promotion of customer satisfaction. Based on the results of the t-test against X_1 with Y $t_{count} = (15.912)$ and $t_{table} (1.652)$, Y with X_2 $t_{count} (15.514)$ and $t_{table} (1.652)$, and Y with X_3 $t_{count} (18.853)$ and $t_{table} (1.652)$. Thus it can be concluded that there is a positive and significant effect between food quality on customer satisfaction, there is a positive and significant effect between perceived value on customer satisfaction, and there is a positive and significant effect between promotions on customer satisfaction.

Keywords: *Food Quality, Perceived Value, Promotion, Customer Satisfaction*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		6 Agustus 2021
2	<u>Rvna Parlyna, M.B.A.</u> NIP.197701112008122003 (Penguji 1)		9 Agustus 2021
3	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001 (Penguji 2)		19 Agustus 2021
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M. M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		13 Agustus 2021
5	<u>Nadya Fadillah F. S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		12 Agustus 2021
Nama : Winda Halimah No. Registrasi : 1707617017 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 30 Juli 2021			

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

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN 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, 20 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Winda Halimah

NIM. 1707617017

LEMBAR 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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Winda Halimah
NIM : 1707617017
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : windahalimah51@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 Makanan, Nilai yang Dirasakan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan *Online* Pizza Hut Delivery

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, 20 Agustus 2021

Penulis

(Winda Halimah)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat" (QS. Al-Mujadalah : 11)

Always happy, always praying, always do your best, and be thankful for everything

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas nikmat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, adik yang selalu mencintai dan menyayangi saya dengan tulus, yang selalu mendukung saya hingga detik ini, selalu mendoakan, dan memberikan dukungan dan semangat serta kepercayaannya kepada saya untuk dapat meraih cita-cita. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Bapak Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si. dan Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat, hidayah dan karunianya Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan, dan promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan *Online* Pizza Hut Delivery

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari selama pembuatan dan penyusunan pada skripsi ini masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, saran, serta dukungan dalam membimbing peneliti untuk penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, waktu, dukungan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.

4. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua yang tercinta, yaitu Bapak Mat Sasih dan Ibu Lismanah, serta kedua adik saya Dwi Tamara, Prita Kamelia yang telah mendukung dan menemani saya selama ini.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang telah membantu Peneliti sehingga proposal ini dapat diselesaikan.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih adanya kekurangan baik dalam bentuk maupun isinya, dengan begitu Peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik dari pembaca dalam penyempurnaan skripsi ini. Peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta pemahaman.

Jakarta, Juli 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori Pendukung.....	16
1) Kepuasan Pelanggan	16
2) Kualitas Makanan	20
3) Nilai yang Dirasakan.....	23
4) Promosi	25
2.2 Hasil Penelitian Relevan	28
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	44

BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
1) Waktu Penelitian.....	48
2) Tempat Penelitian	48
3.2 Desain Penelitian	49
1) Metode	49
2) Konstelasi Pengaruh antar Variabel.....	51
3.3 Populasi dan Sampel.....	52
1) Populasi.....	52
2) Sampel.....	52
3.4 Pengembangan Instrumen.....	53
1) Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	53
2) Kualitas Makanan (Variabel X1).....	58
3) Nilai yang Dirasakan (Variabel X2)	62
4) Promosi (Variabel X3).....	67
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.6 Teknik Analisis Data.....	73
1) Uji Persyaratan Analisis.....	73
2) Persamaan Regresi Linier Sederhana	74
1) Uji Hipotesis	75
2) Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Deskripsi Data.....	77
4.2 Teknik Analisis Data.....	95
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	107
BAB V PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan	111

5.2 Implikasi	112
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	113
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	125
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	173



DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Jumlah Persentase Pengeluaran Digital Konsumen Selama Pandemi	2
Gambar I. 2 Alasan Pelanggan Menggunakan Layanan Pemesanan Makanan <i>Online</i> Pizza Hut Delivery.....	6
Gambar I. 3 Kendala terhadap kualitas makanan yang dihadapi Pelanggan Pizza Hut Delivery	7
Gambar I. 4 Kendala terhadap Nilai yang Dirasakan yang dihadapi Pelanggan Pizza Hut Delivery	9
Gambar I. 5 Kendala terhadap Promosi yang dihadapi Pelanggan Pizza Hut Delivery ...	11
Gambar III. 1 Konstelasi X_1, X_2 , dan X_3 dengan Y	51
Gambar IV. 1 Histogram Kualitas Makanan	83
Gambar IV. 2 Histogram Nilai yang Dirasakan.....	86
Gambar IV. 3 Histogram Promosi	90
Gambar IV. 4 Histogram Kepuasan Pelanggan	94
Gambar IV. 5 Pengujian Normalitas X_1 terhadap Y	96
Gambar IV. 6 Pengujian Normalitas X_2 terhadap Y	96
Gambar IV. 7 Pengujian Normalitas X_3 terhadap Y	97

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	35
Tabel II. 2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal	37
Tabel III. 1 Instrumen Kepuasan Pelanggan (Consumer Satisfaction)	54
Tabel III. 2 Skala Instrumen Penilaian Kepuasan Pelanggan	55
Tabel III. 3 Instrumen Kualitas Makanan (Food Quality)	59
Tabel III. 4 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Makanan	59
Tabel III. 5 Instrumen Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>)	63
Tabel III. 6 Skala Instrumen Penilaian Nilai yang Dirasakan.....	64
Tabel III. 7 Instrumen Promosi (Promotion)	68
Tabel III. 8 Skala Instrumen Penilaian Promosi	69
Tabel III. 9 Korelasi Pearson	76
Tabel IV. 1 Sebaran Wilayah Domisili Responden	77
Tabel IV. 2 Sebaran Jenis Kelamin Responden	78
Tabel IV. 3 Sebaran Usia Responden	78
Tabel IV. 4 Sebaran Pekerjaan Responden.....	79
Tabel IV. 5 Sebaran Pendidikan Terakhir Responden.....	79
Tabel IV. 6 Statistik Deskriptif Kualitas Makanan (X1)	81
Tabel IV. 7 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas makanan	82
Tabel IV. 8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Makanan (X1).....	83
Tabel IV. 9 Statistik Deskriptif Nilai yang Dirasakan (X2).....	85
Tabel IV. 10 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Nilai yang Dirasakan	85
Tabel IV. 11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Nilai yang Dirasakan (X2).....	87
Tabel IV. 12 Statistik Deskriptif Promosi (X3)	88
Tabel IV. 13 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Promosi.....	89

Tabel IV. 14 Rata-rata Hitung Skor Indikator Promosi (X3).....	90
Tabel IV. 15 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	92
Tabel IV. 16 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	93
Tabel IV. 17 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
Tabel IV. 18 Uji Normalitas Data.....	95
Tabel IV. 19 Pengujian Linearitas (X1) terhadap (Y).....	97
Tabel IV. 20 Pengujian Linearitas (X2) terhadap (Y).....	98
Tabel IV. 21 Pengujian Linearitas (X3) terhadap (Y).....	98
Tabel IV. 22 Persamaan Regresi Linier Sederhana	99
Tabel IV. 23 Uji Signifikan Parsial (uji-t)	101
Tabel IV. 24 Uji Signifikan Parsial (uji-t)	102
Tabel IV. 25 Uji Signifikan Parsial (uji-t)	104
Tabel IV. 26 Koefisien Korelasi dan Determinasi Kualitas Makanan.....	105
Tabel IV. 27 Koefisien Korelasi dan Determinasi Nilai yang Dirasakan	106
Tabel IV. 28 Koefisien Korelasi dan Determinasi Promosi.....	106
Tabel IV. 29 Hasil Hipotesis.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Form Konsultasi Skripsi	125
Lampiran 2 – Kuesioner Survei Awal.....	126
Lampiran 3 – Uji Coba Kuesioner Penelitian	129
Lampiran 4 - Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian dan Uji Validitas	133
Lampiran 5 - Uji Reliabilitas Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	137
Lampiran 6 - Kuesioner Uji Final	141
Lampiran 7 - Tabulasi Data Uji Final Kualitas Makanan (X1)	145
Lampiran 8 – Tabulasi Data Uji Final Nilai yang Dirasakan (X2)	149
Lampiran 9 - Tabulasi Data Uji Final Promosi (X3)	153
Lampiran 10 - Tabulasi Data Uji Final Kepuasan Pelanggan (Y)	157
Lampiran 11 – Deskripsi Data Kualitas Makanan (X1).....	161
Lampiran 12 – Deskripsi Data Nilai yang Dirasakan (X2).....	162
Lampiran 13 – Deskripsi Data Promosi (X3)	163
Lampiran 14 – Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan (Y)	164
Lampiran 15 – Uji Normalitas	165
Lampiran 16 - Perhitungan Uji Linearitas	167
Lampiran 17 – Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana	168
Lampiran 18 - Uji Signifikan Parsial (uji-t).....	169
Lampiran 19 – Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	170
Lampiran 20 – Nilai-nilai r Product Moment	171
Lampiran 21 – Tabel Distribusi t.....	172