

**STUDI KEPUASAN KONSUMEN PADA TEMPAT PENYEDIA  
MAKANAN DI KAMPUS UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**



**ENDAH FITRIA SARI  
5515152929**

**Skripsi ini Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BOGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

# STUDI KEPUASAN KONSUMEN PADA TEMPAT PENYEDIA MAKANAN DI KAMPUS UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Endah Fitria Sari

Pembimbing: Ari Fadiati dan Guspri Devi Artanti

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari gambaran kepuasan konsumen pada tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di kampus A Universitas Negeri Jakarta dari Maret 2019 hingga Januari 2020. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika dengan ukuran sampel 100 responden yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Pada penelitian ini, teknik *convenience sampling* digunakan untuk mendapatkan sampel dan kuesioner dalam bentuk skala *Likert* digunakan untuk mengumpulkan data. Teknik uji instrumen menggunakan uji validitas dengan metode korelasi *product moment* di mana 28 pernyataan dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan uji reliabilitas dengan metode *alpha cronbach* di mana 28 item pernyataan valid dinyatakan reliabel karena nilai koefisien reliabilitas  $r_{11} > 0,6$ . Hasil perhitungan dengan uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa di Beranda *Resto & Café* kualitas pelayanan menjadi faktor pilihan konsumen dengan nilai rata-rata 4,08, di kantin Blok M dan kantin Blok G faktor harga menjadi faktor pilihan konsumen dengan nilai rata-rata 4,13 dan 4,19, sedangkan di *Terrace Café* faktor kenyamanan menjadi faktor pilihan konsumen dengan nilai rata-rata 4,12. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan merupakan faktor pilihan konsumen pada tempat penyedia makanan di kampus A Universitas Negeri Jakarta dengan nilai rata-rata 4,08.

**Kata kunci: kepuasan konsumen, penyedia makanan, Universitas Negeri Jakarta**

# STUDY OF CONSUMER SATISFACTION AT FOOD SUPPLIER IN THE CAMPUS STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

Endah Fitria Sari


Supervisor: Ari Fadiati and Guspri Devi Artanti

## ABSTRACT


The purpose of the research is to study the description of consumer satisfaction at food supplier in the campus State University of Jakarta. The research was conducted at campus A State University of Jakarta from March 2019 until January 2020. This research is conducted by using survey method. This type of research is quantitative descriptive. The population in this research is the academic community with the sample size of 100 respondents determined based on the Slovin formula. In this research, convenience sampling technique is used to get sampling and questionnaire in Likert scale is used to collect the data. The instrument test technique uses the validity test with the product moment correlation method where 28 statements are declared valid because the value of  $r_{count} > r_{table}$  and reliability test with the Cronbach alpha method where 28 valid statement items are declared reliable because the reliability coefficient value  $r_{11} > 0,6$ . The results of calculations with descriptive statistical tests show that in Beranda Resto & Café service quality becomes consumer choice factor with mean value is 4,08, in canteen Blok M and canteen Blok G the price factor becomes consumer choice factor with mean value is 4,13 and 4,19, whereas in Terrace Café convenience factor becomes a factor of consumer choice with mean value is 4,12. Overall, service quality is a factor of consumer choice at food supplier in the campus A State University of Jakarta with mean value is 4,08.

**Keywords:** consumer satisfaction, food supplier, State University of Jakarta

### HALAMAN PENGESAHAN

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
<u>Dr. Ari Fadiati, M.Si</u> Dosen Pembimbing Materi		<u>14/2-2020</u>
<u>Dr. Guspri Devi Artanti, S.Pd, M.Si</u> Dosen Pembimbing Metodologi		<u>14-02-2020</u>

### PENGESAHAN PANITIA SKRIPSI

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
<u>Nur Riska, S.Pd, M.Si</u> Ketua Penguji		<u>17-02-2020</u>
<u>Dra. Sachriani, M.Kes</u> Anggota Penguji		<u>14-02-2020</u>
<u>Dra. Mariani, M.Si</u> Anggota Penguji		<u>14-02-2020</u>

Tanggal Lulus: 05 Februari 2020

## HALAMAN PERNYATAAN

### Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 05 Februari 2020

Yang membuat pernyataan

METERAI  
TEMPEL  
3883AAHF299707387  
6000  
ENAM RIBU RUPAH  
Endah Fira Sari  
5515152929





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 : Endah Fitria Sari  
NIM : 5515152929  
Fakultas/Prodi : Teknik/Pendidikan Tata Boga  
Alamat email : endahfitrias@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 :

Studi Kepuasan Konsumen Pada Tempat Penyedia Makanan di Kampus Universitas Negeri 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 Februari 2020

Penulis

( Endah Fitria Sari )



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Studi Kepuasan Konsumen Pada Tempat Penyedia Makanan di Kampus Universitas Negeri Jakarta”** guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada program studi Pendidikan Tata Boga Universitas Negeri Jakarta. Pada proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dari itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Guspri Devi Artanti, M.Si selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Boga, sekaligus sebagai Penasehat Akademik angkatan 2015 dan Dosen Pembimbing peneliti yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan baik selama perkuliahan maupun bimbingan skripsi.
2. Dr. Ari Fadiati, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan pengarahan sampai selesainya skripsi ini.
3. Seluruh ibu dan bapak dosen Program Studi Pendidikan Tata Boga yang telah banyak memberikan ilmu selama proses perkuliahan serta seluruh staf Program Studi Pendidikan Tata Boga yang telah banyak membantu baik dalam urusan administrasi maupun lainnya.
4. Orangtua tersayang, bapak Sriyono dan ibu Wartini yang telah mencurahkan kasih sayang, memberikan doa dan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil hingga skripsi ini dapat selesai.
5. Kakak dan adik tersayang, mas Erwan, mba Erna, dan Icha terima kasih untuk dukungan semangat, doa, dan motivasi untuk dapat segera lulus.
6. Sahabat dan rekan seperjuangan Pendidikan Tata Boga 2015 yang tiada henti untuk saling membantu dan mendukung.
7. Teman-teman tersayang di Kabinet Harmonis BEM Prodi Tata Boga, keluarga Paguyuban Karya Salemba Empat UNJ, dan keluarga BISMA X. Terima kasih telah menemani dan mewarnai hari-hari peneliti selama masa perkuliahan di kampus.

Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan, nasihat, dan dorongan dalam penulisan skripsi ini dengan tulus dan ikhlas. Semoga mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulisan, skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan jauh dari sempurna, namun peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca umumnya.

Jakarta,

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Perumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Kepuasan Konsumen	12
2.1.2 Konsep Tempat Penyedia Makanan	29
2.1.2.1 Kondisi Tempat Penyedia Makanan di Kampus A Universitas Negeri Jakarta	34
2.2 Kerangka Pemikiran	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>42</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	42
3.3 Variabel Penelitian	42
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel	43
3.5 Definisi Operasional Penelitian	44
3.6 Instrumen Penelitian	45
3.7 Jenis dan Sumber Data	47
3.8 Uji Persyaratan Instrumen	47
3.8.1 Uji Validitas	47
3.8.2 Uji Reliabilitas	50
3.9 Teknik Pengumpulan Data	51
3.10 Teknik Analisis Data	51



<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>52</b>
	4.1 Hasil Penelitian	52
	4.1.1 Karakteristik Responden	52
	4.1.2 Deskripsi Faktor Berdasarkan Butir Pernyataan	57
	4.1.3 Hasil Penelitian Faktor Pilihan Konsumen	78
	4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	84
	4.3 Kelemahan Penelitian	88
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>90</b>
	5.1 Kesimpulan	90
	5.2 Saran	91
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>93</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>96</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-kisi Instrumen Studi Kepuasan Konsumen Pada Tempat Penyedia Makanan di Kampus Universitas Negeri Jakarta	45
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Studi Kepuasan Konsumen Pada Tempat Penyedia Makanan di Kampus Universitas Negeri Jakarta	48
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	52
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	54
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Status	55
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Anggaran uang makan per minggu selama berada di kampus	55
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat penyedia makanan yang paling sering dikunjungi	56
Tabel 4.7	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Rasa	57
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Aroma	58
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Trigeminal	59
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Penampilan Hidangan	59
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Kematangan	60
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kesesuaian Alat Saji	61
Tabel 4.13	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Keanekaragaman Alat Saji	62
Tabel 4.14	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Keamanan Alat Saji	62
Tabel 4.15	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Keseragaman Potongan Bahan Makanan	63
Tabel 4.16	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Perpaduan Warna Makanan	64
Tabel 4.17	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ragam Makanan	64
Tabel 4.18	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas	65
Tabel 4.19	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kerapihan Pramusaji/Pedagang	65
Tabel 4.20	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ketepatan Pramusaji/Pedagang	66
Tabel 4.21	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kemampuan Pramusaji/Pedagang	67
Tabel 4.22	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kesigapan Pramusaji/Pedagang	67
Tabel 4.23	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pengetahuan Pramusaji/Pedagang Mengenai Higiene Individu	68
Tabel 4.24	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Informasi Menu Unggulan	69
Tabel 4.25	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jaminan Kealasan Makanan	69
Tabel 4.26	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pengetahuan dan Keterampilan Pramusaji/Pedagang	70

Tabel 4.27	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kebersihan Tempat Penyedia Makanan	71
Tabel 4.28	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Keramahan Pramusaji/Pedagang	71
Tabel 4.29	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Keterjangkauan Harga	72
Tabel 4.30	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Daya Saing Harga	73
Tabel 4.31	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kesesuaian Harga	73
Tabel 4.32	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kepastian Harga	74
Tabel 4.33	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Lokasi	75
Tabel 4.34	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan siap antar	75
Tabel 4.35	Hasil Rata-rata Data Kepuasan Konsumen Berkaitan Indikator Kualitas Produk	76
Tabel 4.36	Hasil Rata-rata Data Kepuasan Konsumen Berkaitan Indikator Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.37	Hasil Rata-rata Data Kepuasan Konsumen Berkaitan Indikator Harga	77
Tabel 4.38	Hasil Rata-rata Data Kepuasan Konsumen Berkaitan Indikator Kemudahan	78
Tabel 4.39	Hasil Rata-rata Keseluruhan Tempat Penyedia Makanan di Kampus A Universitas Negeri Jakarta	78
Tabel 4.40	Hasil Nilai Rata-rata Beranda Resto & Café	79
Tabel 4.41	Hasil Nilai Rata-rata Kantin Blok M	81
Tabel 4.42	Hasil Nilai Rata-rata Kantin Blok G	82
Tabel 4.43	Hasil Nilai Rata-rata Terrace Café	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Kuesioner Sebelum Uji Validasi oleh Dosen Ahli	97
Lampiran 2	Instrumen Kuesioner Setelah Uji Validasi oleh Dosen Ahli	104
Lampiran 3	Perhitungan Uji Validitas	110
Lampiran 5	Hasil Perhitungan Uji Validitas	113
Lampiran 4	Perhitungan Uji Reliabilitas	112
Lampiran 6	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	113
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian	113
Lampiran 8	Tabulasi Data Karakteristik Responden	117
Lampiran 9	Tabulasi Data Kualitas Produk	121
Lampiran 10	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	125
Lampiran 11	Tabulasi Data Harga dan Kemudahan	128
Lampiran 12	Tabulasi Kualitas Produk di Beranda <i>Resto &amp; Café</i>	131
Lampiran 13	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan di Beranda <i>Resto &amp; Café</i>	132
Lampiran 14	Tabulasi Data Harga dan Kemudahan di Beranda <i>Resto &amp; Café</i>	131
Lampiran 15	Tabulasi Data Kualitas Produk di Kantin Blok M	134
Lampiran 16	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan di Kantin Blok M	135
Lampiran 17	Tabulasi Data Harga dan Kemudahan di Kantin Blok M	136
Lampiran 18	Tabulasi Data Kualitas Produk di Kantin Blok G	137
Lampiran 19	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan di Kantin Blok G	138
Lampiran 20	Tabulasi Data Harga dan Kemudahan di Kantin Blok G	139
Lampiran 21	Tabulasi Data Kualitas Produk di <i>Terrace Café</i>	140
Lampiran 22	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan di <i>Terrace Café</i>	141
Lampiran 23	Tabulasi Data Harga & Kemudahan di <i>Terrace Café</i>	142