

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S JALAN KEMANG
RAYA JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Proram Studi: Manajemen – Strata 1



Disusun Oleh:

Nama : LUTI LESTARI

NIM : 180400078

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2022

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S JALAN KEMANG
RAYA JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Proram Studi Manajemen – Strata 1



Disusun Oleh:

Nama : LUTI LESTARI

NIM : 180400078

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2022

***THE EFFECT OF PRICE, FACILITIES, AND QUALITY OF
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT MCDONALD'S
FAST FOOD RESTAURANT KEMANG RAYA STREET
JAKARTA SELATAN***

THESIS

The Study Program: Management – Strata 1



Arranged By:

Name : LUTI LESTARI

NIM : 180400078

Faculty / Department : Economics and Business / Management

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA***

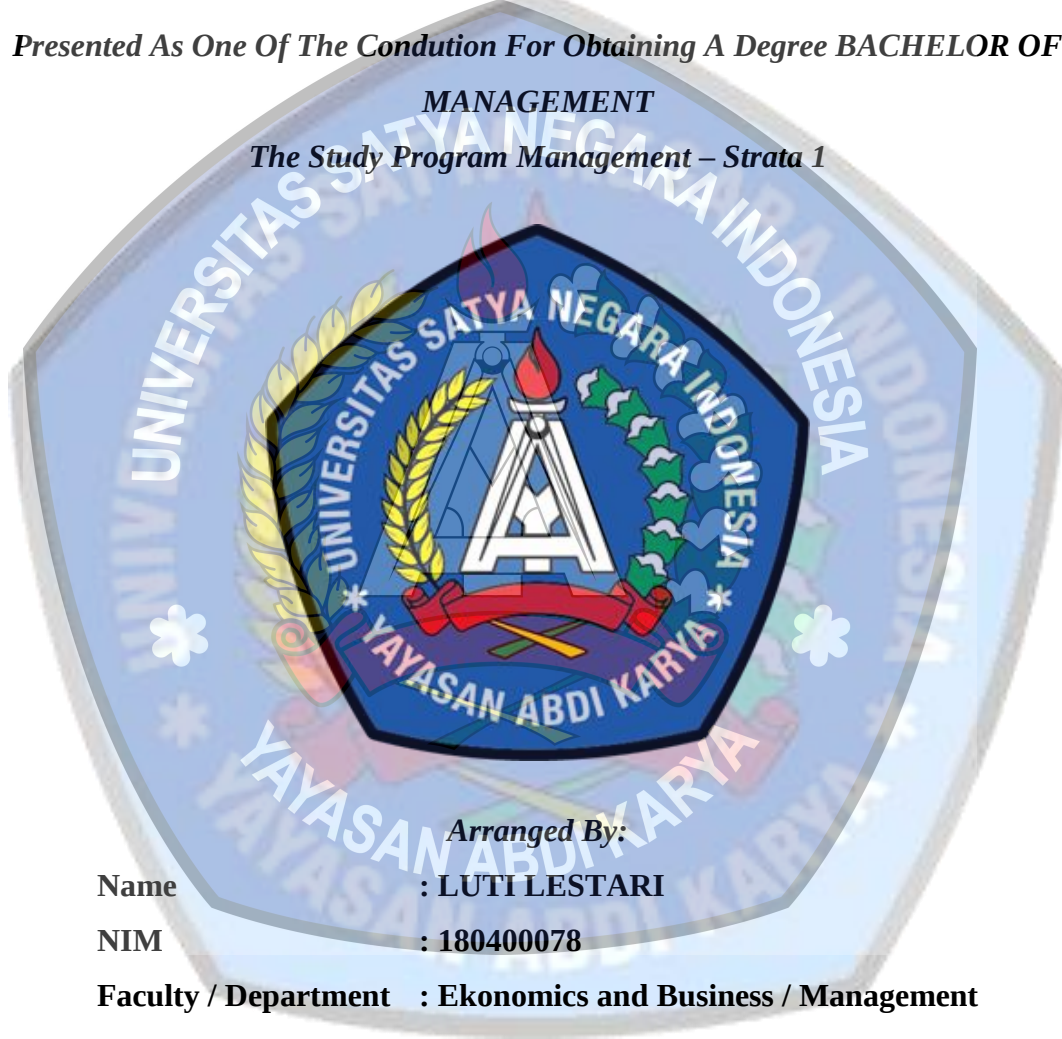
2022

***THE EFFECT OF PRICE, FACILITIES, AND QUALITY OF
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT MCDONALD'S
FAST FOOD RESTAURANT KEMANG RAYA STREET
JAKARTA SELATAN***

THESIS

***Presented As One Of The Condition For Obtaining A Degree BACHELOR OF
MANAGEMENT***

The Study Program Management – Strata 1



Arranged By:

Name : LUTI LESTARI

NIM : 180400078

Faculty / Department : Economics and Business / Management

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA***

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luti Lestari

NIM : 180400078

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 Februari 2022



(Luti Lestari)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Luti Lestari

NIM : 180400078

JURUSAN : Manajemen

KONSENTRASI : Pemasaran

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI
MCDONALD'S JALAN KEMANG RAYA JAKARTA
SELATAN

TANGGAL UJIAN : 9 Februari 2022

Jakarta, 9 Februari 2022

Dosen Pembimbing II

(GL. Hery Prasetya, SE., MM)

Dekan

(GL. Hery Prasetya, SE., MM)

Dosen Pembimbing I

(Agus Wahyono, SE., MM)

Ketua Jurusan

(Yuslinda Nasution, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S JALAN KEMANG
RAYA JAKARTA SELATAN

OLEH:

NAMA : Luti Lestari

NIM : 180400078

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 9 Februari 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing I

(Agus Wahyono, SE, MM)

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

(Lucy Nancy Simatupang, SE., MM)

(Dr. Yosi Stefhani, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Cepat Saji McDonald’s Jalan Kemang Raya Jakarta Selatan”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Satya Negara (USNI).

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang bersangkutan sehingga skripsi ini dapat selesai. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, MM., MBA, selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia
2. Bapak GL. Hery Prasetya, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Yuslinda Nasution SE., MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi & Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan pelajaran selama studi sebagai bekal ilmu yang bermanfaat

5. Bapak Agus Wahyono, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak sekali membantu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
6. Keluarga penulis, Bapak Wagiman dan Ibu Iin selaku orang tua, Kakak Iyan selaku saudara kandungku, yang telah memberikan semangat, dukungan, doa, serta kesabaran yang tiada henti.
7. Teman-temanku, Tino Julio Pratama, Eka Oktaviana, dan Rani Diah Setyowati sudah menjadi pendengar yang baik, tempat berkeluh kesahku, dan sudah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa.
8. Teman Seperjuangan Skripsi saya yaitu Eka Oktaviana dan Zildjian Ersya Ramadhani yang sama-sama berjuang, saling *support*, dan membantu hingga skripsi ini dapat selesai.
9. Teman-teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis yang sudah berjuang bersama, berbagi tawa, kenangan, pelajaran, dan membantu selama di bangku perkuliahan.
10. Untuk saudara-saudara saya yang selalu bertanya “kapan sidang?” “kapan wisuda?” “kapan lulus?” yang telah membakar semangat saya untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih saya ucapkan kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, karena telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

12. *Last but not least*, terimakasih ku ucapkan kepada diriku sendiri yang telah berjuang sejauh ini dengan melawan ego serta mood yang tidak menentu, mengurangi waktu tidur, bermain, dan harus tetap semangat. Kamu hebat.

Penulis dengan ini menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan atau penyusunan skripsi. Untuk itu maka penulis dengan senang hati menerima berbagai masukan, saran, maupun kritik, yang membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang, penulis harap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.

Jakarta, 2 Februari 2022



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Cepat Saji McDonald's Jalan Kemang Raya Jakarta Selatan secara parsial maupun simultan. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 91 orang responden yang pernah berkunjung dan membeli McDonald's Kemang Raya. Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif dan hasil penelitian berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Metode Analisa Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Regresi Linear Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (Uji F) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Harga (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Secara parsial (Uji t) Harga terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Fasilitas terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, facilities, and service quality on customers at McDonald's fast food restaurants, Jalan Kemang Raya, South Jakarta partially or simultaneously. The data used is primary data collected through distributing questionnaires to 91 respondents who have visited and bought McDonald's Kemang Raya. The method used in this study is a quantitative method and the research results are based on responses using a Likert scale. Data analysis method used in this research is Multiple Linear Regression Test, F Test, t Test, and Coefficient of Determination. The results showed that simultaneously (Test F) there was a significant effect between the variables Price (X1) and Facilities (X2) on Customers (Y). Partially (t test) Price has a significant effect on customers, facilities have a significant effect on customers, Service quality has a simultaneous but not significant effect on customers.

Keywords: Price, Facilities, Service Quality, Customers

