

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
GERAI PIZZA HUT CILILITAN**

**TUGAS AKHIR**

**NAIFA ANANDA PUTRI**

**203404516044**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
GERAI PIZZA HUT CILILITAN**

*THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT PIZZA HUT CILILITAN*

**NAIFA ANANDA PUTRI**

**203404516044**



**PRORGAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GERAJ PIZZA HUT CILILITAN**

Adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya dari berbagai media. Tugas akhir belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Februari 2024



Naifa Ananda Putri

203404516044

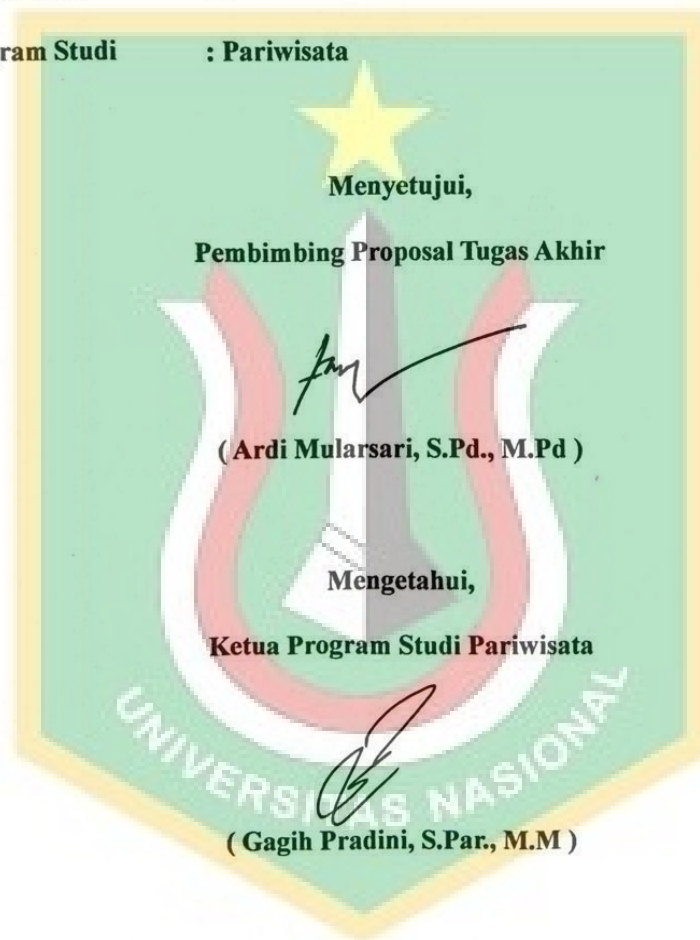
**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA GERAJ PIZZA HUT CILILITAN**

**Nama Mahasiswa : Naifa Ananda Putri**

**Nomor Pokok : 203404516044**

**Program Studi : Pariwisata**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GERAJ PIZZA HUT CILILITAN**

**Nama Mahasiswa : Naifa Ananda Putri**

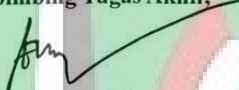
**Nomor Pokok : 203404516044**

**Program Studi : Pariwisata**

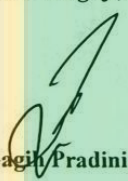
**Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**

**Menyetujui**


**Pembimbing Tugas Akhir,**

  
**(Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd)**

**Ketua Penguji,**

  
**(Gagih Pradini, S.Par.,M.M)**

**Anggota Penguji,**

  
**(Anisa Putri K, SST.Par., M.M)**

**Mengetahui,**

**Dekan,**

  
**(Prof. Kumba Dedowisesio, S.E., M.App.Ec., ph.D)**

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA

#### GERAI PIZZA HUT CILILITAN

( STUDI KASUS GERAJ PIZZA HUT CILILITAN )

Oleh :

Naifa Ananda Putri

203404516044

Tugas akhir dibawah ini dibimbing oleh bapak Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut gerai Cililitan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat pengukur likert dengan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan Pizza Hut gerai Cililitan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi statistik SPSS versi 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut gerai Cililitan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut gerai Cililitan. Maka, Pizza Hut gerai Cililitan harus meningkatkan kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi agar pelanggan Pizza Hut gerai Cililitan merasa lebih puas dan ingin berkunjung kembali kesana.

**Kata Kunci : Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN CILILITAN HUT PIZZA START (CASE STUDY OF CILILITAN HUT PIZZA OUTER)***

By :

*Naifa Ananda Putri*

203404516044

*Thesis, under guidance of by Mr. Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd*

*This research aims to analyze the influence of food quality and service quality on customer satisfaction at Pizza Hut Cililitan outlets. This research uses a quantitative method using a Likert measuring tool with primary data obtained from a questionnaire filled out by 100 Pizza Hut Cililitan outlet customers. The data analysis technique in this research is a multiple linear regression test with the help of the SPSS version 29 statistical application. The results of this study show that food quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Pizza Hut Cililitan outlets and service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Pizza Hut outlets Cililitan. So, Pizza Hut Cililitan outlets must improve the quality of food and better service quality so that Pizza Hut Cililitan outlet customers feel more satisfied and want to visit there again.*

***Keywords: Food Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Naifa Ananda Putri
2. Tempat, tanggal lahir: Jakarta, 21 Agustus 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Perumahan Puri Bukit Depok Blok P3  
No.08
5. No. Handphone : 087786626630
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : Anandanaifa8@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN JATIBENING BARU V
2. 2013 – 2016 : SMP ISLAM ASYAFI'YAH 06
3. 2016 – 2019 : SMK LABORATORIUM INDONESIA
4. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 13 Februari 2024

Naifa Ananda Putri



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada peneliti. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Proposal Tugas Akhir ini. Dalam kesempatan ini peneliti mengambil judul “ Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gerai Pizza Hut Cililitan”.

Proposal Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi mahasiswi dalam Program Sarjana Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta. Peneliti menyadari tanpa adanya bantuan dari pihak – pihak ini, Proposal Tugas Akhir yang telah peneliti buat mungkin tidak dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan keridhoan dan kelancaran peneliti untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua yang telah memberikan doa yang tiada henti kepada penulis sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Prof .Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti dan menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang juga telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti dan menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. sebagai ketua program studi Pariwisata Universitas Nasional yang juga telah berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan serta memberikan petunjuk, saran dan pengarahan kepada peneliti sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.

7. Bapak Ardi Mularsari, S.pd., M.Pd. Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tulus dalam memberikan bimbingan dan petunjuk serta arahan sampai selesainya tugas akhir ini.

8. Ms. Liliana Dewi, SS., MM.Par. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama perkuliahan.

9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan mendidik penulis selama menjalani masa perkuliahan Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

10. Seluruh mahasiswa-mahasiswi Program Sarjana Pariwisata Angkatan 2020 yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Muhammad Haeckhal Fadillah yang sudah menemani dan membantu serta mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Teman seperjuangan skripsi yang selalu berjuang demi masa depan yang lebih baik diantaranya yaitu Mochamad Alfaz, Salma Karamy, Ria Septi Anggraini, Muhammad Mirza Pahlevi, Eka Syah Putra, dll.

13. Teman – Teman saya yang selalu memberi dukungan dalam menyusun tugas akhir ini diantaranya yaitu Hanifa Fahri F.K, Fannisa Rahayu, Arsyef Rizal, Alfin Fauzi A.

14. Pihak pengelola dan pelanggan Pizza Hut Cililitan yang telah membantu proses penelitian, observasi dan menjawab beberapa pertanyaan yang di edarkan melalui kuesioner guna memenuhi persyaratan tugas akhir.

15. Serta semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya jurusan Pariwisata.



Jakarta, 13 Februari 2024

Naifa Ananda Putri

## DAFTAR ISI

<i>HALAMAN PERNYATAAN</i> .....	<i>i</i>
<i>LEMBAR PERSETUJUAN</i> .....	<i>ii</i>
<i>LEMBAR PENGESAHAN</i> .....	<i>iii</i>
<i>ABSTRAK</i> .....	<i>iv</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>v</i>
<i>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</i> .....	<i>vi</i>
<i>KATA PENGANTAR</i> .....	<i>vii</i>
<i>DAFTAR ISI</i> .....	<i>x</i>
<i>DAFTAR TABEL</i> .....	<i>xiv</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i> .....	<i>xv</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i> .....	<i>1</i>
<i>A. Latar Belakang</i> .....	<i>1</i>
<i>B. Rumusan Masalah</i> .....	<i>5</i>
<i>C. Tujuan Penelitian</i> .....	<i>5</i>
<i>D. Manfaat Penelitian</i> .....	<i>5</i>
1. Manfaat Teoritis .....	<i>5</i>
2. Manfaat Praktis.....	<i>5</i>
<i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i> .....	<i>7</i>
<i>A. Pariwisata</i> .....	<i>7</i>
1. Pengertian Pariwisata .....	<i>7</i>
<i>B. Kualitas Makanan</i> .....	<i>7</i>
1. Pengertian Kualitas.....	<i>8</i>
2. Pengertian Kualitas Makanan.....	<i>8</i>
3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Makanan .....	<i>9</i>

<i>C. Kualitas Pelayanan</i> .....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	10
3. Tujuan Kualitas Pelayanan .....	11
<i>D. Kepuasan Pelanggan</i> .....	12
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	12
<i>E. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian</i> .....	13
1. Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	14
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
<i>F. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian</i> .....	15
<i>G. Kerangka Analisis</i> .....	18
<i>H. Hipotesis</i> .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
<i>A. Objek Penelitian</i> .....	20
<i>C. Data Penelitian</i> .....	21
1. Data Primer.....	21
2. Data Sekunder .....	21
<i>D. Populasi dan Sampel</i> .....	21
1. Populasi .....	21
2. Sampel .....	21
<i>E. Metode dan Alat Pengumpulan Data</i> .....	22
<i>F. Jenis Variabel yang Digunakan</i> .....	25
a. Variabel Independen.....	25
b. Variabel Dependen .....	25
<i>G. Definisi Operasional</i> .....	25

<i>H. Metode Analisis</i> .....	25
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	25
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	26
<i>I. Uji Instrumen</i> .....	26
1. Uji Validasi.....	26
2. Uji Reliabilitas.....	27
<i>J. Uji Asumsi Klasik</i> .....	27
1. Uji Normalitas .....	27
2. Uji Multikolinearitas .....	27
3. Uji Heteroskedastisitas .....	28
4. Uji Autokorelasi .....	28
<i>K. Pengujian Hipotesis</i> .....	28
1. Uji t (parsial).....	29
2. Uji F (Simultan).....	29
3. Uji Koefisien Determinasi.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>30</b>
<i>A. Hasil Penelitian</i> .....	30
1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	30
2. Sejarah Tempat Penelitian.....	30
3. Karakteristik Responden .....	32
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	35
<i>B. Pembahasan Hasil Penelitian</i> .....	48
1. Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
3. Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>49</b>

A. Kesimpulan.....	50
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sebaran Kios Pizza Hut di Indonesia .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Data Pelanggan Pizza Hut Gerai Cililitan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian .....	22
Tabel 3.2 Skala <i>Likerts</i> Untuk Kuesioner .....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Kategori Berdasarkan Nilai Rata – Rata .....	40
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas .....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	47
Tabel 4.11 Hasil Durbin Watson .....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Linear Berganda.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Penelitian Uji T.....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Restoran Tahunan .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Analisis Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38

