

**ANALISIS FAKTOR PROMOSI DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RESTORAN WINGSTOP AHMAD DAHLAN JAKARTA**

FENI NURMARNIA

183112340450018



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

2022

**ANALISIS FAKTOR PROMOSI DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RESTORAN WINGSTOP AHMAD DAHLAN JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

FENI NURMARNIA

183112340450018



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

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

ANALISIS FAKTOR PROMOSI DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN WINGSTOP AHMAD DAHLAN JAKARTA

Penelitian ini adalah hasil dari penelitian penulis, terkecuali kutipan yang sudah disebutkan sumber-sumbernya. Judul penelitian tugas akhir ini belum pernah ada dan belum pernah diajukan. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata, Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan dalam hasil penelitian dan menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Jakarta

Jumat, 1 Agustus 2022



Feni Nurmarnia

183112340450018

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS FAKTOR PROMOSI DAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI RESTORAN WINGSTOP
AHMAD DAHLAN JAKARTA**

Nama : **FENI NURMARNIA**

NIM : **183112340450018**

Program Studi : **PARIWISATA**



**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**

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

**Mengetahui,
Ketua Program Studi**

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Gagih Pradini, the Dean of the Program Studi.

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

Jakarta, 1 Agustus 2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS FAKTOR PROMOSI DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
RESTORAN WINGSTOP AHMAD DAHLAN
JAKARTA

Nama : FENI NURMARNIA

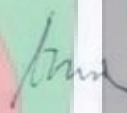
Nomor Pokok : 183112340450018

Bidang : PARIWISATA

Diterima dan disahkan oleh panitia ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional


Menyetujui,

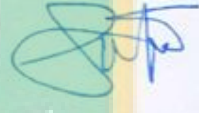
Pembimbing Tugas Akhir,


(Ardi Mulrsari, S.Pd., M.Pd.)

Ketua Penguji

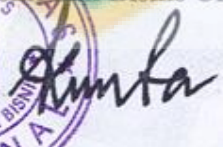
Anggota/Penguji


(Rizki Nurul Nugraha, SST Par.,
M.Par.)


(B. Syarifuddin Latif, SH.MH.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional


(Kumba Siglowaseisio, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta:

Tanggal Lulus: 30 Agustus 2022

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR PROMOSI DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGSTOP AHMAD DAHLAN JAKARTA

Oleh:

Feni Nurmarnia

NPM: 183112340450018

Tugas akhir dibawah bimbingan Ardi Mularsari,S.Pd.,M.Pd.

Promosi dan Produk merupakan suatu komponen penting dalam menjalankan suatu bisnis dan kepuasan konsumen yang membelinya, Wingstop merupakan suatu retail yang menyajikan makanan dan minuman dengan konsep *fastfood*, Pada penelitian ini akan dilakukan penelitian tentang Faktor Promosi dan Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Wingstop Ahmad Dahlan Jakarta menggunakan jenis penelitian Kuantitatif dengan sampel data Slovin atau 100 Responden dengan metode analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian didapatkan bahwa Faktor Promosi dan Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Wingstop Ahmad Dahlan Jakarta.

Kata Kunci: Promosi,Produk,Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

**ANALYSIS OF PROMOTIONAL FACTORS AND PRODUCTS ON
CONSUMER SATISFACTION AT WINGSTOP AHMAD DAHLAN
JAKARTA**

By:

Feni Nurmarnia

NPM: 183112340450018

Thesis, Under the guidance of Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.

Promotion and Products are an important component in running a business and the satisfaction of consumers who buy it, Wingstop is a retail that serves food and beverages with the concept of fast food. This type of quantitative research with slovin data sample or 100 respondents with multiple linear regression analysis method. The results of the study found that Promotional and Product Factors had a significant effect on Consumer Satisfaction with Wingstop Ahmad Dahlan Jakarta.

Keywords: *Promotion, Product, Consumer Satisfaction*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Diri

1. Nama : Feni Nurmarnia
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 08 Juni 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : JL. H. Zakaria No. 37A RT.07 RW.03
Lenteng Agung, Jagakarsa
5. No. Handphone : 083878535951
6. Status : Mahasiswa
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : fnurmarnia@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. 2007 – 2012 : SDN 01 PAGI LENTENG AGUNG
2. 2012 – 2015 : SMPN 238 JAKARTA
3. 2015 – 2018 : SMK WISATA INDONESIA



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah Peneliti ucapkan rasa syukur karena limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT. Sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Analisis Faktor Promosi Dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Wingstop Ahmad Dahlan Jakarta” yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Starta Satu (S1) pada Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan Tugas Akhir ini Peneliti telah mendapat ilmu dari berbagai sumber baik berupa moral maupun material, oleh karena itu tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini Peneliti sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang sudah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang sudah memberikan izin penulisan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi
5. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd. Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, banyak memberikan motivasi, semangat saat bimbingan, arahan - arahan dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang sudah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada Peneliti.

7. Bapak Supadil Ali Saputra, Selaku Manajer Restoran Wingstop Ahmad Dahlan yang telah memberikan saya izin melakukan penelitian di Wingstop Ahmad dahlan
8. Ibu Irin Silfa, Selaku Supervisor Restoran Wingstop Ahmad Dahlan yang telah banyak membantu saya dalam mengerjakan penelitian
9. Rekan kerja Tim Wingstop Ahmad Dahlan yang mau membantu kerja sama dalam melakukan penelitian
10. Kedua orang tua saya, Ibu dan Ayah atas berkat dan doanya yang menyertai saya dalam hal apapun terima kasih atas semua kasih sayang, motivasi, nasihat, dukungan moril maupun materi.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu menyelesaikan penelitian ini.

Saya menyadari bahwa dalam melaksanakan penelitian tugas akhir ini banyak kekurangan dan kesalahan yang saya lakukan baik disengaja ataupun tidak, oleh karena itu saya mohon maaf pada semua pihak yang terlibat. Kemudian dalam menulis penelitian ini saya mengharapkan masukan dan saran dari pembaca demi penyempurnaan dan perbaikan penelitian ini. Saya berharap bahwa ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya dan pihak pihak yang memerlukan pada umumnya.

Jakarta, 1 Agustus 2022

Feni Nurmarnia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL	HALAMAN
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	v
LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Teori yang terkait dengan Variabel Penelitian.....	9
1. Promosi	9
a. Pengertian Promosi.....	9
2. Produk.....	10
a. Pengertian Produk.....	10
3. Kepuasan Konsumen.....	12
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	12
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	13
C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian.....	14
D. Kerangka Analisis	20
E. Hipotesis	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	22
B. Rencana Tahapan Penelitian	22
C. Data Penelitian	22
1) Sumber dan Jenis data	22
2) Populasi dan Sampel	23
3) Teknik dan Alat Pengumpulan data	24
a) Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	24
b) Definisi Operasional	25
c) Metode Analisis Data	29
a. Metode Analisis Deskriptif	29
b. Metode Analisis Inferensial	30
c. Metode Analisis Regresi Linear Berganda	30
d) Uji Instrument Penelitian	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	31
e) Uji Asumsi Klasik	31
1. Uji Normalitas Data	31
2. Uji Multikolinieritas	31
3. Uji Heterokedatisitas	32
4. Uji AutoKorelasi	32
f) Uji Kelayakan Model	33
1. Uji F	33
2. Uji T	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Gambaran Objek Penelitian	34
2. Deskripsi Data Penelitian	35
3. Karakteristik Konsumen Wingstop Ahmad Dahlan Jakarta	35
a. Usia dan Jenis Kelamin	36
b. Tingkat Pendidikan dan Pendapatan	36
c. Status Pekerjaan dan Pasangan Berkunjung	37
d. Asal Responden	37
4. Analisis Deskriptif Penelitian	37
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	41
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Heterokedatisitas	42
c. Uji Multikolinieritas	42
d. Uji AutoKorelasi	43
3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43
a. Uji Parsial (T Hipotesis)	43

b. Uji Simultan (F Hipotesis)	45
B. Pembahasan Penelitian	47
1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Wingstop Ahmad Dahlan Jakarta	47
2. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Wingstop Ahmad Dahlan Jakarta	47
3. Pengaruh Promosi dan Produk secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen Wingstop Ahmad Dahlan.....	48
BAB V.....	49
SARAN DAN KESIMPULAN.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 keterkaitan antar variabel.....	19
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian	22
Tabel 3.2 Data Penjualan Wingstop Ahmad Dahlan Jakarta Periode Maret 2022	23
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert	25
Tabel 3.4 Definisi Operasional.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	36
Tabel 4.2 Hasil Skor Mean.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.8 Hasil AutoKorelasi	43
Tabel 4.9 Uji T Promosi X Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.10 Uji T Produk X Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.11 hasil analisis regresi linear berganda.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pola Pengeluaran Konsumen.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran kuesioner penelitian menggunakan Google docs	56
2. Lampiran Hasil Data Tabulasi Penelitian	60
3. Lampiran Foto Penelitian.....	76
A. Foto saat penyebaran kuesioner.....	76
B. Foto tampilan luar dan dalam Wingstop Ahmad Dahlan.....	78

