

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN
PIZZA HUT CABANG CILANDAK**

TUGAS AKHIR

RIFKY SETIAWAN

203404516083



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

2024

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN
PIZZA HUT CABANG CILANDAK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
(S.Par) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

RIFKY SETIAWAN

203404516083



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

2024

LEMBAR PERNYATAAN

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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN
PIZZA HUT CABANG CILANDAK**

Adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan 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, 11 Februari 2024



Rifky Setiawan

NPM: 203404516083

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN PIZZA HUT CABANG CILANDAK

Nama Mahasiswa : Rifky Setiawan

Nomor Pokok : 203404516083

Program Studi : Pariwisata

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir



(B. Syarifuddin Latif, SH.,MH.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pariwisata



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

Jakarta, 11 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN PIZZA HUT CABANG CILANDAK

Nama Mahasiswa : Rifky Setiawan

Nomor Pokok : 203404516083

Program Studi : Pariwisata

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

**Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir**



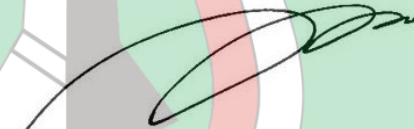
(B. Syarifuddin Latif, SH.,MH.)

Ketua Penguji

Anggota Penguji



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



(Rizki Nurul Nugraha, S.S.T.Par.,M.M.Par.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



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

Jakarta, 11 Februari 2024

Tanggal Lulus : 22 Februari 2024

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN PIZZA HUT CABANG CILANDAK

Oleh :

Rifky Setiawan

NPM: 203404516083

Tugas Akhir, dibawah bimbingan B. Syarifuddin Latif, SH.,MH

Penelitian ini bertujuan (a) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak (b) untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak (c) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak (d) untuk mengetahui variabel manakan yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang dimana data responden diolah dengan aplikasi SPSS Versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pizza Hut cabang Cilandak.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Promosi, Kepuasan konsumen.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION ON CONSUMER SATISFACTION IN RESTAURANTS PIZZA HUT CILANDAK BRANCH

by :

Rifky Setiawan

NPM: 203404516083

Final Project, under the guidance of B. Syarifuddin Latif, SH., MH

This research aims (a) to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at Pizza Hut Cilandak branch (b) to determine the effect of promotions on consumer satisfaction at Pizza Hut Cilandak branch (c) to determine the effect of service quality and promotions on consumer satisfaction at Pizza Hut Cilandak branch (d) to find out which food variables are more dominant in influencing consumer satisfaction at the Cilandak branch of Pizza Hut.

The sample used in this research used primary data and data collection through questionnaires distributed to 100 respondents. The data analysis technique uses quantitative descriptive analysis where respondent data is processed using the SPSS Version 23 application.

The research results show that service quality and promotion have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Cilandak branch of Pizza Hut

Keywords: Service quality, promotion, consumer satisfaction.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Rifky Setiawan
2. Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Oktober 2000
3. Jenis Kelamin : Laki – Laki
4. Alamat : Jl. M Kahfi 1, Gg Famili Rt 08/02 No. 43,
Kelurahan Cipedak, Kecamatan Jagakarsa
Jakarta Selatan
5. No. Handphone : 082246013161
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : rifkysetiawan500@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN Cipedak 01 Pagi
2. 2013 – 2016 : SMP PGRI 3 Jakarta
3. 2016 – 2019 : SMKN 63 Jakarta
4. 2020 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 11 Februari 2024

Rifky Setiawan
NPM: 203404516083

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmairahim

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Pizza Hut Cabang Cilandak”**. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalu memberikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah. Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan secara sempurna tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, dukungan, dan juga semangat dari berbagai banyak pihak selama penyusunan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih setinggi – tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini S.Par., MM selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak B. Syarifuddin Latif, SH.,MH selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Ibu Ulfi Maranisya, SST.Par.,M.Par. selaku dosen pembimbing akademik yang sudah bersedia membantu selama menyelesaikan pendidikan S1 ini
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Seluruh staff sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang sudah memberikan pelayanan terbaik kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Kepada orangtua dan keluarga yang sudah membantu dalam pembiayaan juga penyemangat untuk menempuh pendidikan S1.
10. Staff atau karyawan Pizza Hut cabang Cilandak yang sudah membantu saya dalam observasi pada penelitian ini.
11. Teman seperbimbingan yang sudah memberikan bantuan atau saran dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Seluruh teman-teman seangkatan di program studi pariwisata universitas nasional 2020 yang sudah memberikan semangat juga bertukar pengalamannya.
13. Kepada Rifky Setiawan selaku diri saya sendiri yang telah sabar dan penuh semangat dalam menyelesaikan penulisan penelitian tugas akhir ini

Jakarta, 11 Februari 2024

Rifky Setiawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kualitas Pelayanan	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2. Indikator Kualitas Pelayanan	9
B. Promosi	11
1. Pengertian Promosi.....	11
2. Tujuan dan Manfaat Promosi	11
3. Indikator Promosi	13
C. Kepuasan Konsumen	14
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	14

2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	14
3. Indikator Kepuasan Konsumen	15
D. Keterkaitan Antar Variabel.....	16
E. Hasil Penelitian Terdahulu	17
F. Kerangka Analisis	19
G. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	22
B. Rencana Dan Tahapan Penelitian.....	22
C. Data Penelitian	23
1. Sumber Data Dan Jenis Data	23
2. Populasi Dan Sampel.....	24
D. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data.....	26
E. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	27
F. Metode Analisis Dan Pengujian Hipotesis	27
1. Metode Analisis Deskriptif.....	27
2. Uji Instrumen Penelitian.....	29
3. Uji Asumsi Klasik	29
4. Uji Kelayakan Model.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	34
2. Sejarah Tempat Penelitian	34
3. Visi dan Misi Tempat Penelitian.....	35
4. Karakteristik Responden.....	36
5. Hasil Lengkap Penelitian	40
B. Pembahasan Hasil Penelitian	57
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
2. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	58
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	58

BAB V KESIMPULAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	20
Gambar 4.1 Logo Pizza Hut.....	36



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Transaksi Pizza Hut cabang Cempaka Putih	3
Tabel 1.2 Transaksi Pizza Hut cabang Cilandak	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sesuai Rujukan	18
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian	22
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	26
Tabel 3.3 Penjelasan Indikator	27
Tabel 4.1 Karakteristik Usia.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan.....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Penghasilan	39
Tabel 4.5 Karakteristik Domisili	39
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata.....	41
Tabel 4.7 Deskriptif Data.....	41
Tabel 4.8 Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.9 Deskriptif Promosi	45
Tabel 4.10 Deskriptif Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.11 Uji Validitas	46
Tabel 4.12 Uji Reabilitas.....	48
Tabel 4.13 Uji Normalitas	49
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.15 Uji Heterokidastisitas	51
Tabel 4.16 Uji Autokorelasi	52

Tabel 4.17 Uji Durbin	52
Tabel 4.18 Uji T.....	53
Tabel 4.19 Uji F.....	54
Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
Tabel 4.21 Uji Regresi Linear Berganda.....	56

