

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN CEPAT
SAJI A&W CABANG DMALL, DEPOK**

TUGAS AKHIR

Devina Nisa Liora

223404416022



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

2026

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Restoran Cepat Saji A&W Cabang Dmall, Depok**

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

Oleh:

Devina Nisa Liora

223404416022



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2026

LEMBAR PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN CEPAT

SAJI A&W CABANG DMALL, DEPOK

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 09 Maret 2026



Devina Nisa Liora

NPM: 223404416022

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RESTORAN CEPAT SAJI
A&W CABANG DMALL, DEPOK**

**Nama Mahasiswa : DEVINA NISA LIORA
Nomor Pokok : 223404416022
Jurusan : PARIWISATA**

Pembimbing Tugas Akhir,



(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi



(Dr. Ramang H Demolingo, S.S., M.Par)

Jakarta: 02 Februari 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN CEPAT SAJI A&W CABANG DMALL, DEPOK

Nama Mahasiswa : DEVINA NISA LIORA

Nomor Pokok : 223404416022

Jurusan : PARIWISATA

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


Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,

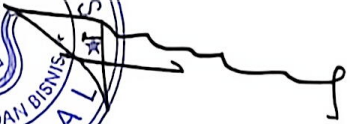
(Anisa Putri Kusumaningrum, SST.Par., M.M.)

Ketua Penguji,


(Ulf Maranisya, SST.Par., M.Par)

Anggota/Penguji,


(Liliana Dewi, S.S., M.M.Par)

Mengetahui
Dekan,

(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta : 02 Februari 2026

Tanggal Lulus : 04 Maret 2026

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN CEPAT SAJI A&W CABANG DMALL, DEPOK

Oleh :

Devina Nisa Liora

NPM: 223404416022

Tugas Akhir, di bawah bimbingan Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M

Kajian ini diarahkan untuk menelusuri keterkaitan sebab-akibat antara mutu hasil sajian, performa interaksi layanan, serta konstruksi persepsi merek terhadap kondisi kepuasan konsumen pada unit restoran siap saji A&W yang beroperasi di kawasan Depok Mall. Kerangka penelitian dibangun melalui pendekatan numerik dengan desain survei kuantitatif. Proses perolehan informasi dilakukan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur yang disebarakan kepada seratus individu pengunjung aktif A&W Depok Mall. Seluruh data yang terkumpul kemudian diproses melalui serangkaian pengujian statistik, meliputi pengujian prasyarat model serta pemodelan regresi linear dengan lebih dari satu variabel bebas, termasuk pengujian parsial, simultan, dan pengukuran daya jelaskan model, yang dijalankan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS edisi 25. Hasil pengujian prasyarat menunjukkan bahwa distribusi data berada dalam kondisi layak analisis serta tidak mengindikasikan gangguan korelasi antarvariabel, ketidakteraturan varians, maupun hubungan residual berurutan, sehingga struktur model dinyatakan dapat digunakan. Pengujian parsial mengungkapkan bahwa masing-masing variabel bebas memberikan pengaruh bermakna dengan arah positif terhadap kepuasan konsumen. Uji simultan menegaskan bahwa seluruh variabel bebas secara kolektif memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Nilai daya jelaskan model memperlihatkan bahwa proporsi terbesar perubahan kepuasan konsumen dapat diterangkan oleh variabel-variabel yang diuji, sedangkan sisanya berasal dari faktor lain di luar cakupan penelitian. Analisis lanjutan menunjukkan bahwa aspek layanan memiliki kontribusi pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AT A&W FAST-FOOD
RESTAURANT, DMALL DEPOK BRANCH

By:

Devina Nisa Liora

NPM: 223404416022

Thesis, under the guidance Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.

This study aims to examine and analyze the influence of product quality, service quality, and brand image on customer satisfaction at the A&W fast-food restaurant located in Depok Mall. A quantitative approach was employed using a survey method. Data were collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who had previously visited and consumed products at A&W Depok Mall. The collected data were analyzed using classical assumption tests and multiple linear regression analysis, including t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2), with the assistance of SPSS version 25. The results of the classical assumption tests indicate that the data are normally distributed and free from multicollinearity, heteroscedasticity, and autocorrelation, suggesting that the regression model is appropriate for analysis. The partial test results reveal that product quality, service quality, and brand image each have a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, the simultaneous test demonstrates that all independent variables jointly exert a significant influence on customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) indicates that a substantial proportion of the variation in customer satisfaction can be explained by product quality, service quality, and brand image, while the remaining variance is influenced by other factors not examined in this study. Among the independent variables, service quality is identified as the most dominant factor affecting customer satisfaction at A&W Depok Mall.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan menyandarkan rasa syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan kehendak-Nya, penulis dapat merampungkan penyusunan karya ilmiah akhir yang berjudul “Pengaruh Mutu Produk, Mutu Pelayanan, dan Persepsi Merek terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Cepat Saji A&W Cabang Depok Mall.” Penyusunan dokumen ini dimaksudkan sebagai pemenuhan salah satu prasyarat akademik dalam rangka penyelesaian jenjang pendidikan Strata Satu pada Program Studi Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menghadapi berbagai kendala yang bersifat teknis maupun nonteknis. Namun demikian, berkat adanya dukungan, keterlibatan, dorongan moral, serta bantuan dari berbagai pihak, kendala-kendala tersebut dapat dilalui dan diselesaikan secara bertahap. Oleh sebab itu, pada bagian ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa hormat kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan karya ini.

1. Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Prof. DR. Edi Sugiono, S.T.,S.E.,M.M. selaku Dekan fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Nasional
3. Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Nasional
4. Dr. Ramang H Demolingo, S.S., M.Par. selaku ketua Program Studi Pariwisata fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Nasional
5. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, SST.Par., MM. Dosen Pembimbing Akademik dan Tugas Akhir yang telah memberikan arahan konseptual, masukan korektif, serta pendampingan selama proses akademik hingga tahap penyelesaian skripsi, sehingga keseluruhan penelitian dapat tersusun secara sistematis dan terarah.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Program Studi Pariwisata fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Nasional atas segala ilmu pengetahuan dan pengalaman yang saya dapat selama masa perkuliahan.

7. Kepada kedua orang tua penulis Papa Dodi dan Mama Marlina Rismawati yang tiada henti memberikan doa, dukungan, serta kekuatan kepada peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Omah Sriwahyuni dan Tante Merry Rismawati Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan sudah memberikan kasih sayang, bantuan, nasihat, dukungan serta doa tiada henti untuk penulis.
9. Untuk almarhum Silvester Sugeng Winaryo, Opah tercinta penulis, yang sejak awal penulis menempuh perkuliahan senantiasa memberikan kasih sayang, doa, serta semangat hingga akhirnya pada tahun 2025 beliau dipanggil Tuhan untuk selama-lamanya. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan atas segala pengorbanan dan doa beliau semasa hidup. Semoga segala amal ibadah beliau diterima, dilapangkan kuburnya, serta ditempatkan di sisi Tuhan yang paling mulia.
10. Seluruh Manajer serta Karyawan di A&W cabang Pejaten yang selalu mendukung perkuliahan sejak awal, dan Karyawan A&W cabang Dmall yang sudah mensupport dan membantu penulis
11. Kepada Ibu Nurjamillah, sekalu Manejer di A&W Dmall , yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini. Meskipun kesibukannya sebagai profesional di industri restoran, tetap mau direpotkan untuk memberikan wawasan berharga dan data yang mendukung penyelesaian tulisan akademis ini. Dukungan dan kesediaannya sangat berarti bagi kelancaran proses penelitian.
12. Sahabat penulis, Naila Dhia Fatikah yang selalu membantu untuk mengerjakan skripsi ini dan mendengarkan keluh kesah penulis saat mengerjakan skripsi.
13. Teman seperjuangan kuliah, Yohana Gayus Bule, Zahra Soraya, Putri Maulida Fitria, dan Muhammad Surya Saleh. Terima kasih selalu menjadi pendengar dan penasihat yang baik telah berbagi semangat dan momen berharga bersama.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu per satu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
15. Terakhir penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seseorang yang sering terlupakan, ya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri karena

tetap bertahan sampai tahap ini. Terimakasih karena berani melawan rasa takut, serta keraguan terbesar dalam diri, terimakasih untuk tidak menyerah tetapi memilih melangkah dan terus berjuang walaupun kadang tak tau arah dan sering merasa terlambat dari yang lain. Sampai di tahap ini bukanlah yang mudah bagi anak kecil tunggal yang perjuangannya di penuhi dengan benturan besar, perjalanan mu sangat tidak mudah tapi kau sangat melewati badai itu. Saya bangga padamu, saya tau perjalanan ini belum selesai, masih banyak ketidak pastian dan luka yang mungkin datang tetapi semoga kamu mampu melewatinya dan ingat kamu pantas untuk bahagia, kamu berhak bermimpi, dan kamu layak untuk sampai tujuan itu. Teruslah hidup dengan hati jujur, dan berjalan dengan niat baik. Terimakasih Devina Nisa Liora kamu hebat sudah sejauh ini.



Jakarta, 7 Maret 2026

Devina Nisa Liora
NPM: 223404416022

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pariwisata	7
2. Restoran	8
3. A&W Restoran	10
4. Kualitas Produk	11
5. Kualitas Pelayanan	15
6. Citra Merek	18

7.	Kepuasan Pelanggan	23
B.	Keterkaitan Antar Variabel	27
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
3.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
4.	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
C.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	30
D.	Kerangka Berpikir.....	33
E.	Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
A.	Objek Penelitian.....	35
B.	Rencana dan Tahapan Penelitian	35
C.	Data Penelitian	36
1.	Sumber Data dan Jenis Data	36
2.	Populasi dan Sampel	36
D.	Teknik Penelitian dan Alat Pengumpulan Data	38
E.	Definisi Operasional Variabel.....	38
F.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	43
1.	Metode Analisis Deskriptif.....	43
2.	Metode Analisis Inferensial	43
3.	Uji Instrumental Penelitian	43
4.	Uji Asumsi Klasik.....	44

5. Uji Kelayakan Model	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Deskripsi Penelitian	49
2. Sejarah Perusahaan dan Objek Penelitian	49
3. Karakteristik Responden	50
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	58
B. Pembahasan Hasil Analisis dan Uji	76
1. Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	76
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	77
3. Pengaruh Citra Merek (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	77
4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan secara Simultan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian	35
Tabel 3.2 Skala Likert untuk Kuisioner	38
Tabel 3.3 Penjelasan Indikator	39
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke A&W Dmall. Depok	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan A&W	56
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Gaji Per Bulan.....	57
Tabel 4.7 Total Skor Mean Variabel Kualitas Produk (X1)	59
Tabel 4.8 Total Skor Mean Kualitas Pelayanan (X2)	60
Tabel 4.9 Total Skor Mean Citra Merek (X3).....	62
Tabel 4.10 Total Skor Mean Kepuasan Pelanggan (Y)	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.16 Hasil Autokorelasi.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4.18 Hasil Uji F	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Logo A&W Restoran	50
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.3 Diagram karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke A&W dmall, depok	55
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke A&W Dmall, Depok	57
Gambar 4.7 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Gaji Per Bulan	58
Gambar 4.8 Normal P-P Plot	69

