



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

**PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RESTORAN *ALL YOU CAN EAT***

SKRIPSI

Pradipta Mahadika

1717.1111.1045

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Jakarta, 24 Agustus 2021



Pradipta Mahadika

1717.1111.1089

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Pradipta Mahadika
NIM : 1717.1111.1045
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Periklanan dan Kualitas Makanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Restoran *all you can eat*

Jakarta, 24 Agustus 2021

Puket 1 Bidang Akademik STIE JIC

Dosen Pembimbing

The signature is in blue ink and is written over a blue circular stamp. The stamp contains a globe icon and the text "STIE JIC".

(Drs, H. Arjuna Wihaha, MM)

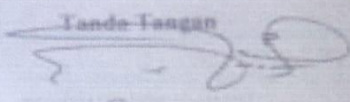
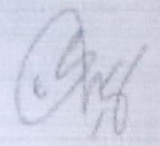
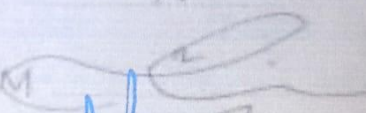
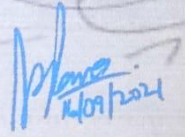
The signature is in black ink and is a cursive-style signature.

(Zurlina Lubis, SE. MM)

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU

Ujian Skripsi ini diselenggarakan: 8 Agustus 2021.

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	1. Drs. H. Arjuna Wibawa - H.H.	
Anggota	1. Dr. Evi Susanti, M.M.	
	2. Zurling Lubis, SE, MM	
	3. Dr. Juntoro Rana.	

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik STIE Jakarta International College, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pradipta Mahadika
NIM : 1717.1111.1045
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE Jakarta International College **Hak Bebas Royalti NonEksklusif** atas skripsi saya yang berjudul : *"Pengaruh Periklanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran All You Can Eat (Pochajjang dan Oppa galbi)"*.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini *STIE Jakarta International College* berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Jakarta, 24 agustus 2021



Pradipta Mahadika

1717.1111.1045

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurnia kepada hamba-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **PENGARUH PERIKLANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN *ALL YOU CAN EAT*.**

Penulis menyadari bahwa sejak awal penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan secara moril maupun material hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Perjalanan studi penulis dari awal hingga akhir tidak ada yang sukses apabila dilalui sendiri. Dibalik keberhasilan selalu ada kebersamaan yang memberikan semangat, motivasi, bimbingan serta doa. Untuk itu, tidak lupa pada kesempatan ini penulis secara khusus ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

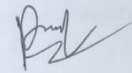
1. Bapak Dr. Ir. Agus Susanto, MM. selaku Ketua STIE Jakarta International Collage.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM. Selaku PUKET I STIE Jakarta International Collage.
3. Ibu Dr. Evi Susanti, SE. MM. Selaku Ketua Prodi Manajemen STIE Jakarta International Collage.
4. Ibu Zurlina Lubis, SE. MM Dosen pembimbing utama atas masukan dan waktunya, serta sangat sabar kepada saya sehingga dapat menyelesaikan ini tepat pada waktunya.
5. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha STIE Jakarta International Collage.
6. Ibu Beby Maryani sebagai orang tua penulis. Terima kasih atas segala dukungan dan motivasinya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
7. Giovanni Anggasta saudara kandung yang selalu memberikan semangat agar penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.

8. Juwita Purnamasari, Fadil Rizal, Muhammad Fadhilah Mursyid, Frans Sin Roni Halawa, Joniman Gulo, Luqman Ajid, Delarena Inge Punang Retno, Muhammad Muhsin, dan Siti Fitriyani selaku teman satu kelas dan teman seperjuangan selama masa kuliah.

9. Eric Praditya, Michael Kurniawan, Dominikus Dito, Sebastian Evan Ifander terima kasih telah menjadi sahabat terbaik yang rela menghabiskan waktunya untuk membangun semangat dan memberikan dukungan jasmani maupun rohani agar penulis bisa tetap melanjutkan penelitian hingga selesai.

Penulis berharap semoga skripsi ini kelak dapat bermanfaat dan menjadi suatu karya yang memberi dampak positif serta berguna untuk siapa saja yang membacanya.

Jakarta, 24 Agustus 2021



Pradipta Mahadika

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai Pengaruh Periklanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh periklanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran *All You Can Eat* (Pochajjang dan Oppa Galbi)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel sebanyak 127 Responden dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan rumus Isaac dan Michael. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, data diolah menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) variabel periklanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, (2) variabel kualitas makanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, (3) variabel periklanan dan kualitas makanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada restoran *All You Can Eat*.

Kata Kunci : Periklanan, Kualitas Makanan, Kepuasan Konsumen, Kuantitatif, Restoran

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A. Kajian Teoritis.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Rerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
B. Populasi, Sampel dan Pengumpulan Data	20
C. Definisi Operasional Variabel	23
D. Teknik Analisis Data	24
E. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Data Penelitian.....	37
B. Pengolahan Data.....	63
C. Pengujian Hipotesis.....	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Keterbatasan.....	83
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Kuesioner.....	91
Lampiran 2. Tabulasi Data Periklanan.....	96
Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas Makanan.....	100
Lampiran 4. Tabulasi Data Kepuasan Konsumen.....	104
Lampiran 5. Tabel r	108
Lampiran 6. Tabel T	112
Lampiran 7. Tabel F	115
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas	119
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas	124
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	118

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Penentuan Jumlah Sampel.....	22
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3. 3 Uji Validitas Periklanan.....	25
Tabel 3. 4 Uji Validitas Kualitas Makanan.....	25
Tabel 3. 5 Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	26
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	28
Tabel 3. 7 Skor Kelas Interval.....	28
Tabel 3. 8 Koefisien Kolerasi.....	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Restoran yang Dikunjungi.....	39
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke.....	40
Tabel 4. 6 Statistik Responden Variabel Periklanan (X_1).....	41
Tabel 4. 7 Pernyataan 1 Variabel Periklanan (X_1).....	41
Tabel 4. 8 Pernyataan 2 Variabel Periklanan (X_1).....	42
Tabel 4. 9 Pernyataan 3 Variabel Periklanan (X_1).....	42
Tabel 4. 10 Pernyataan 4 Variabel Periklanan (X_1).....	43
Tabel 4. 11 Pernyataan 5 Variabel Periklanan (X_1).....	44
Tabel 4. 12 Pernyataan 6 Variabel Periklanan (X_1).....	44
Tabel 4. 13 Pernyataan 7 Variabel Periklanan (X_1).....	45
Tabel 4. 14 Pernyataan 8 Variabel Periklanan (X_1).....	46
Tabel 4. 15 Hasil Rekapitulasi Penelitian Periklanan (X_1).....	46
Tabel 4. 16 Statistik Responden Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	47
Tabel 4. 17 Pernyataan 1 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	48
Tabel 4. 18 Pernyataan 2 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	48
Tabel 4. 19 Pernyataan 3 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	49
Tabel 4. 20 Pernyataan 4 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	50

Tabel 4. 21 Pernyataan 5 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	50
Tabel 4. 22 Pernyataan 6 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	51
Tabel 4. 23 Pernyataan 7 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	52
Tabel 4. 24 Pernyataan 8 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	52
Tabel 4. 25 Pernyataan 9 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	53
Tabel 4. 26 Pernyataan 10 Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	54
Tabel 4. 27 Hasil Rekapitulasi Penilaian Variabel Kualitas Makanan (X_2).....	54
Tabel 4. 28 Statistik Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	56
Tabel 4. 29 Pernyataan 1 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	56
Tabel 4. 30 Pernyataan 2 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	57
Tabel 4. 31 Pernyataan 3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	57
Tabel 4. 32 Pernyataan 4 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	58
Tabel 4. 33 Pernyataan 5 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	59
Tabel 4. 34 Pernyataan 6 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	59
Tabel 4. 35 Pernyataan 7 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	60
Tabel 4. 36 Pernyataan 8 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	61
Tabel 4. 37 Hasil Rekapitulasi Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	62
Tabel 4. 38 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	66
Tabel 4. 39 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 40 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
Tabel 4. 41 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana X_1 terhadap Y.....	70
Tabel 4. 42 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana X_2 terhadap Y.....	71
Tabel 4. 43 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4. 44 Hasil Uji Koefisien Korelasi X_1 dan Y.....	73
Tabel 4. 45 Hasil Uji Koefisien Korelasi X_2 dan Y.....	74
Tabel 4. 46 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda.....	75
Tabel 4. 47 Hasil Uji Koefisien Determinasi X_1 terhadap Y.....	76
Tabel 4. 48 Hasil Uji Koefisien Determinasi X_2 terhadap Y.....	76
Tabel 4. 49 Hasil Uji Koefisien Determinasi X_1 dan X_2 terhadap Y.....	77
Tabel 4. 50 Hasil Uji t Parsial.....	78
Tabel 4. 51 Hasil Uji F Simultan.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2012-2020.....	1
Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	63
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Propability Plot	64