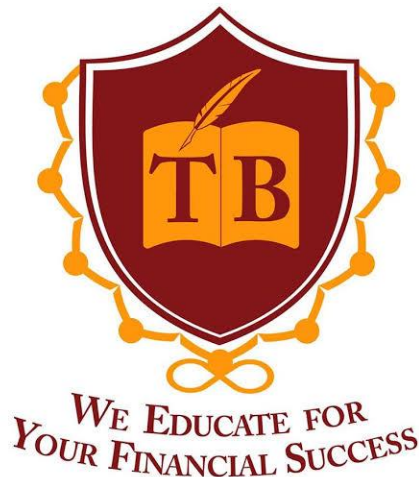


**PENGARUH HARGA, CITA RASA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
MIE GACOAN**

(Studi Kasus pada Mie Gacoan Mustika Jaya)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen



Oleh

Erna Novita Wijayanti

202511039

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

BEKASI

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Erna Novita Wijayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 202511039
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Cita Rasa, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Gacoan (Studi Kasus pada Mie Gacoan Cabang Mustika Jaya)

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai saah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Program Studi Strata Satu Manajemen.

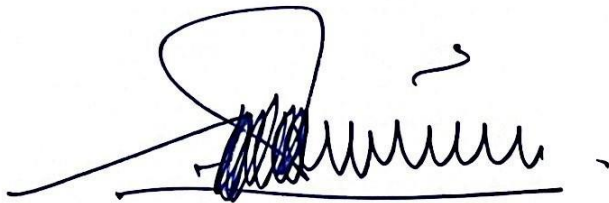
Bekasi, 24 Agustus 2024

Kaprodi Manajemen

Dosen pembimbing



(Dr. Sofia Maulida, SE., MM)
NIDN. 0309027801



(Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.)
NIDN. 0303045901

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, CITA RASA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MIE GACOAN**

(Studi Kasus pada Mie Gacoan Cabang Mustika Jaya)

Oleh

Erna Novita Wijayanti

202511039

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 24 Agustus 2024

Ketua Tim Penguji



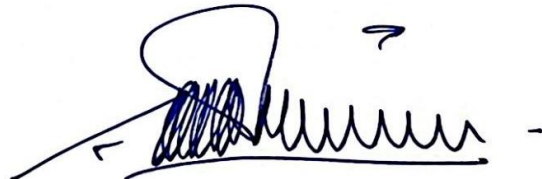
Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si
NIDN. 0325107402

Anggota Tim Penguji I



Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM
NIDN. 0411118204

Anggota Tim Penguji II



Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.
NIDN. 0303045901

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 24 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Erna Novita Wijavanti
NIM: 202511039

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Erna Novita Wijayanti
NIM : 202511039
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Pengaruh Harga, Cita Rasa, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mie Gacoan”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya diinternet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 24 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan


Erna Novita Wijayanti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Keajaiban Terletak pada percaya kepada diri sendiri, jika kau mampu melakukannya maka kau dapat membuat apapun terjadi ”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berhadap”

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa bersyukur sebesar – besarnya kepada Allah AWT, untuk karya yang sederhana ini, maka saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

- Bapak Kiryanta dan Mama Sujiyati kedua orang tua ku yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moral maupun materi selama ini, “Terim kasih semoga Allah membalas semua pengorbananmu, Aamiin”.
- Adikku Aldo yang tercinta yang selalu membuat diriku tersenyum dan terguncang emosi tapi selalu hadir untuk ku
- Sahabat ku yang selalu ada dan siap kapanpun untuk membantu ku disetiap kesulitan ku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mie Gacoan pada cabang Mustika Jaya. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pengolah data IBM SPSS Statistics 26. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Mie Gacoan cabang Mustika Jaya dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan rumus slovin dengan menggunakan dengan menggunakan kriteria responden yaitu konsumen Mie Gacoan Mustika Jaya. Hasil dari penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan dengan hasil uji t pada variabel harga (X1) memiliki nilai t hitung sebesar $8.036 > t \text{ tabel } 1,985$ dan nilai signifikansi $0.000 < 0,05$. Pada variabel cita rasa (X2) memiliki nilai t hitung sebesar $5,013 > t \text{ tabel } 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan pada variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai t hitung sebesar $5,263 > t \text{ tabel } 1,985$ Dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Serta pada uji koefisien determinasi (R^2) hasil nilai pada R Square sebesar 0,666 atau 66,6% yang memiliki arti bahwa variabel independent yang digunakan pada penelitian ini yaitu harga, cita rasa, dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel dependent kepuasan konsumen sebesar 66,6%.

Kata Kunci: Harga, Cita Rasa, Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen, Mie Gacoan

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of price, taste and service quality on consumer satisfaction with Mie Gacoan at the Mustika Jaya branch. This research uses a quantitative research design with IBM SPSS Statistics 26 data processing. The population in this research is consumers of Mie Gacoan Mustika Jaya branch with a sample size of 100 respondents. The sampling technique used purposive sampling and the Slovin formula using the respondent criteria, namely Mie Gacoan Mustika Jaya consumers. The results of the research show a positive and significant influence with the t test results on the price variable (X1) having a calculated t value of 8,036 > t table 1.985 and a significance value of 0,000 < 0.05. The taste variable (X2) has a calculated t value of 5.013 > t table 1.985 and a significance value of 0.000 < 0.05. And the service quality variable (X3) has a calculated t value of 5.263 > t table 1.985 and a significance value of 0.000 < 0.05. And in the coefficient of determination test (R²), the value of R Square is 0.666 or 66.6%, which means that the independent variables used in this research, namely price, taste and service quality, can explain the dependent variable of consumer satisfaction of 66.6 %.

Keywords: Price, Taste, Service quality, Mie Gacoan

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga, Cita Rasa, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Gacoan Cabang Mustika Jaya”** dengan tepat waktu. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata pendidikan S1 Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

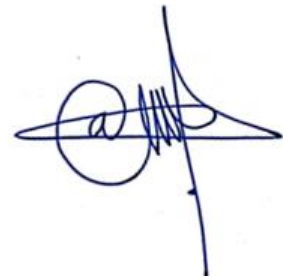
Dalam penelitian ini, saya banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT Maha Pemberi Petunjuk, Maha Pengasih, dan Maha Penyayang, serta Nabi Muhammad SAW yang memberikan syafaat kepada umatnya. Atas berkat karunia dan rahmat-Nya penulis diberikan kelancaran dalam menyusun skripsi.
2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.
3. Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM. Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti
4. Bapak Ir. Prillia Haliawan, MM. selaku dosen Penasihat Akademik yang memberikan arahan dan nasihat selama masa perkuliahan
5. Bapak pembimbing, Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom. dan Fitriyah Nurmulya, A.Md, S.Hum, M.S.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, membimbing, dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada saya selama menempuh pendidikan di STIE Tri Bhakti
7. Terimakasih Kepada Harris Kristanto selaku pemilik dari Mie Gacoan yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian

8. Kedua orang tua saya yang telah mendukung, mendoakan dan menyayangi saya selama ini sehingga saya mendapatkan semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Endah, Eka, dan FiKaYas yang selalu memberikan bantuan dan semangat
10. Seluruh teman-teman Seperjuangan S1 Manajemen 2020 yang tak bisa saya sebutkan satu-persatu

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberukan dukungan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti serta pembaca pada umumnya, dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Bekasi, 24 Agustus 2024



Erna Novita Wijayanti
NIM: 202511039

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN | iv |
| SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | v |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 4 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.4 Batasan Penelitian | 5 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1 Landasan Teori | 8 |
| 2.1.1 Pemasaran..... | 8 |
| 2.1.2 Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 2.1.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen | 9 |
| 2.1.2.2 Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen | 9 |
| 2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen..... | 10 |
| 2.1.3 Harga | 10 |
| 2.1.3.1 Definisi Harga | 10 |
| 2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Harga | 11 |
| 2.1.4 Cita Rasa..... | 12 |
| 2.1.4.1 Definisi Cita Rasa | 12 |
| 2.1.4.2 Dimensi dan Indikator Cita Rasa..... | 12 |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan | 13 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 15 |
| 2.3 Kerangka Penelitian | 19 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 22 |
| 3.1 Desain Penelitian | 22 |
| 3.1.1 Tujuan Penelitian | 22 |
| 3.1.2 Metodologi Penelitian | 22 |
| 3.1.3 Strategi Penelitian | 22 |
| 3.1.4 Unit Analisis | 22 |
| 3.1.5 Keterlibatan Peneliti..... | 22 |
| 3.1.6 Latar Penelitian | 23 |
| 3.1.7 Waktu pelaksanaan | 23 |
| 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran..... | 23 |
| 3.2.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat)..... | 23 |
| 3.2.2 Variabel Independent (Variabel Bebas) | 25 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 29 |
| 3.3.1 Populasi | 29 |
| 3.4 Sumber Data | 31 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.5.1 Pengukuran | 32 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 32 |
| 3.6.1 Uji Instrumen | 33 |
| 3.6.1.1 Uji Validitas | 33 |
| 3.6.1.2 Uji Reliabilitas..... | 33 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik..... | 33 |
| 3.6.2.1 Uji Normalitas | 33 |
| 3.6.2.2 Uji Linieritas | 33 |
| 3.6.2.3 Uji Multikolinearitas..... | 34 |
| 3.6.2.3 Uji Heterokedastisitas | 34 |
| 3.6.3 Analisis Regresi Berganda | 35 |
| 3.6.4 Uji Hipotesis | 35 |
| 3.6.4.1 Uji Parsial (Uji T)..... | 35 |
| 3.6.4.2 Uji Simultan (Uji F)..... | 36 |

| | |
|---|----|
| 3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN | 37 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 37 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Mie Gacoan | 37 |
| 4.1.2 Letak Geografis Mie Gacoan..... | 38 |
| 4.1.3 Visi Misi Mie Gacoan | 38 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 38 |
| 4.2.1 Karakter Responden | 38 |
| 4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 38 |
| 4.2.1.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 39 |
| 4.2.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 39 |
| 4.2.2 Uji Instrumen | 40 |
| 4.2.2.1 Uji Validitas | 40 |
| 4.2.2.2 Uji Reliabilitas..... | 43 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik..... | 46 |
| 4.2.3.1 Uji Normalitas | 46 |
| 4.2.3.2 Uji Linearitas..... | 47 |
| 4.2.3.3 Uji Multikolinearitas..... | 49 |
| 4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas..... | 50 |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda | 51 |
| 4.2.5 Uji Hipotesis | 52 |
| 4.2.5.1 Uji Parsial (Uji T)..... | 52 |
| 4.2.5.2 Uji Simultan (Uji F)..... | 53 |
| 4.2.5.3 Uji Koefisien Determinasi | 54 |
| 4.3 Pembahasan Hasil | 55 |
| 4.3.1 Pembahasan Hasil Tanggapan Kuesioner | 55 |
| 4.3.2 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 61 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 64 |
| 5.1 Simpulan | 64 |
| 5.2 Saran | 65 |
| 5.3 Implikasi penelitian | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA | 68 |
| LAMPIRAN | 70 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Ulasan dari <i>Platform</i> Pesan Antar Makanan Secara <i>Online</i> | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 15 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel Y..... | 24 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional dan pengukuran Variabel X1..... | 25 |
| Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel dan pengukuran X2..... | 27 |
| Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel dan pengukuran X3..... | 28 |
| Tabel 3.5 Data Pengunjung Mie Gacoan Di Mustika bekasi Tahun 2024 | 30 |
| Tabel 3.6 Pengukuran Skala Likert..... | 32 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 39 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 39 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 40 |
| Tabel 4.4 Uji Instrumen Validitas Harga | 41 |
| Tabel 4.5 Uji Instrumen Validitas Cita Rasa..... | 41 |
| Tabel 4.6 Uji Instrumen Validitas Kualitas Pelayanan | 42 |
| Tabel 4.7 Uji Instrumen Validitas Kepuasan Konsumen | 43 |
| Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Harga | 44 |
| Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Cita Rasa..... | 44 |
| Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan | 45 |
| Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen..... | 46 |
| Tabel 4.12 Uji Normalitas | 47 |
| Tabel 4.13 Uji Linearitas Harga..... | 48 |
| Tabel 4.14 Uji Linearitas Cita Rasa | 48 |
| Tabel 4.15 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan | 49 |
| Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas..... | 50 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas..... | 50 |
| Tabel 4.18 Uji Analisis Regresi Linear Berganda | 51 |
| Tabel 4.19 Uji Parsial (Uji T) | 52 |
| Tabel 4.20 Uji Simultan (Uji F)..... | 54 |
| Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi..... | 54 |
| Tabel 4.22 Hasil Pernyataan Tentang Variabel Harga..... | 55 |
| Tabel 4.23 Hasil Pernyataan Tentang Variabel Cita Rasa | 56 |
| Tabel 4.24 Hasil Pernyataan Tentang Variabel Kualitas Pelayanan..... | 58 |
| Tabel 4.25 Hasil Pernyataan Tentang Variabel Kepuasan Konsumen..... | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Data Sektor Usaha IMK Terbanyak di Indonesia Tahun 2022..... | 1 |
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian | 20 |
| Gambar 4.3 Logo Mie Gacoan..... | 37 |