

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA RUMAH MAKAN RATU DI KOTA GORONTALO)**

SKRIPSI

Oleh

SRI WAHYUNI DAUD

NIM: 931417054

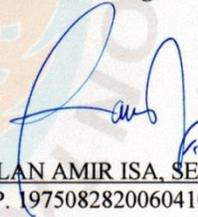
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Dr. UMIN KANGO, S.Pd., M.Si
NIP. 197910122005012001

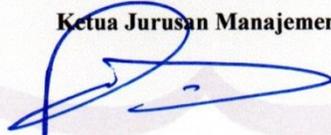
Pembimbing II



RAMLAN AMIR ISA, SE., MM
NIP. 197508282006041001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si
NIP. 198307162009121006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA RUMAH MAKAN RATU DI KOTA GORONTALO)**

SKRIPSI

Oleh

**SRI WAHYUNI DAUD
931417054**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 22 September 2021

Waktu : 10.00 WITA

Penguji:

1. Dr. HAPSAWATI TAAN, S.T., M.M
NIP. 197602012005012004

2. DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd., M.Si
NIP. 197901302003121002

3. Dr. UMIN KANGO, S.Pd., M.Si
NIP. 197910122005012001

4. RAMLAN AMIR ISA, SE., MM
NIP. 197508282006041001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo

Dr. Muhammad Amir Arham, M.E
NIP. 197207252006041002

ABSTRAK

Sri Wahyuni Daud. 931 417 054. 2021. *Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo)*. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Ibu Dr.Umin Kango, S.Pd, M.Siselaku pembimbing 1 dan Bapak Ramlan Amir Isa, S.E, MM selaku pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo secara parsial maupun simultan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Adapun jumlah sampel sebanyak 90 orang. Analisis data dalam penelitian ini yakni analisis kuantitatif inferensial regresi berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo dengan nilai koefisien determinasi sebesar 22,30%. Makna dari koefisien positif menunjukkan bahwa kualitas makanan yang sesuai dengan selera dari konsumen akan memberikan dampak yang baik dalam peningkatan kepuasan konsumen Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo dengan nilai koefisien determinasi sebesar 38,80%. Makna dari koefisien positif menunjukkan bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan rumah makan dan pemiliknya maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen dari Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo. (3) Kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo dengan nilai koefisien determinasi sebesar 61,10%, sedangkan sisanya sebesar 38,90% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga jual makanan, kesesuaian ekspektasi konsumen atas promosi dan faktor internal dari konsumen.. Sehingga dapat dikatakan bahwa adanya dampak yang baik dari kualitas makanan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Sri Wahyuni Daud. 931 417 054. 2021. The Effect of Food and Service Quality on Consumer Satisfaction (a study at Ratu Restaurant in Gorontalo City). Undergraduate Thesis. Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics. State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Dr. Umin Kango S.Pd, M.Si, and the Co-supervisor is Ramlan Amir Isa, S.E., MM.

This study aims to determine the effect of food and service quality on consumer satisfaction at Ratu Restaurant in Gorontalo City partially and simultaneously. The data collection technique is conducted through a questionnaire with 90 people as the sample. However, the data analysis applies multiple regression inferential quantitative analysis.

The results reveal that (1) Food quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Ratu Restaurant in Gorontalo City with a coefficient of determination of 22,30%. This indicates that the food quality that suits the consumers' taste will have a good impact on increasing consumer satisfaction at Ratu Restaurant in Gorontalo City. (2) Service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Ratu Restaurant in Gorontalo City with a coefficient of determination of 38,80%. This means that the higher the quality of service provided by the restaurant and its owner, the higher the consumer satisfaction of the Ratu Restaurant in Gorontalo City. (3) Food and service quality together have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Ratu Restaurant in Gorontalo City with a coefficient of determination of 61,10%, whereas the remaining 38,90% can be explained by other variables that are not studied in this research such as the food price, the suitability of consumer expectations, promotions, and internal factors from consumers. Therefore, it can be concluded that there is a good effect of food and service quality in increasing consumer satisfaction at Ratu Restaurant in Gorontalo City.

Keywords: Consumer Satisfaction, Food Quality, Service Quality