

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS
LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT PIONEERINDO GOURMET INTERNATIONAL TBK**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : NATHANIEL SURYA SUSANTO

NPM : 115210399

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPIAI GELAR SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2024

HALAMAN JUDUL

PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PIONEERINDO GOURMET INTERNATIONAL TBK



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : NATHANIEL SURYA SUSANTO

NPM : 115210399

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPIAI GELAR SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa

: Nathanael Surya Susanto

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa)

: 115210399

Program Studi

:

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta,

Materai
Rp10.000,-

Nathanael Surya Susanto

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	:	NATHANIEL SURYA SUSANTO
NIM	:	115210399
PROGRAM/ JURUSAN	:	SI/ MANAJEMEN BISNIS
KONSENTRASI	:	MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	:	PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUSAN PELANGGAN PT PIONEERINDO GOURMET INTERNATIONAL TBK.

Jakarta, 20 November 2024

Pembimbing,



(Richard Andrew S.E., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NATHANIEL SURYA SUSANTO
NIM : 115210177
PROGRAM/ JURUSAN : S1/ MANAJEMEN BISNIS
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN
KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT PIONEERINDO
GOURMET INTERNATIONAL TBK

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal ... dan dinyatakan lulus,
dengan tim penguji terdiri atas:

1. Ketua Penguji : ...
2. Anggota Penguji : ...

Jakarta,
Pembimbing,

(Richard Andrew, S.E., M.M.)

ABSTRACT

**TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA**

- (A) NATHANIEL SURYA SUSANTO (115210399)
- (B) *THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY AND PHYSICAL ENVIRONMENT
QUALITY ON PT PIONEERINDO GOURMET INTERNATIONAL TBK*
- (C) XVI + 86 pages, 2024, 28 Tables, 7 pictures, 16 attachments
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) *Abstract:*

The objective of this research is to determine how food quality and physical environment quality influence each other. This population study employs a descriptive quantitative method. Utilizing the Google Form application to distribute the questionnaire online, we successfully collected responses from 104 respondents, all of whom met the criteria for the research sample. The purposive sampling method was used in this study, and the sample results were analyzed using Smart PLS 4.1 and the Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) method. The findings indicate that both exogenous factors—food quality and physical environment quality—positively and significantly affect customer satisfaction.

Keywords: Food Quality and Physical Environment Quality

- (F) *Reference list:* 64 (2020-2024)
- (G) Richard Andrew S.E, M.M

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DA BISNIS
JAKARTA

- (A) NATHANIEL SURYA SUSANTO (115210399)
- (B) PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PIONEERINDO GOURMET INTERNATIONAL TBK
- (C) XVI + 86 halaman, 2024, 28 tabel, 7 gambar, 16 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas lingkungan fisik dan kualitas makanan berpengaruh satu sama lain. Penelitian populasi ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Memanfaatkan aplikasi Google Form untuk menyebarkan kuesioner secara online, kami berhasil mengumpulkan sebanyak 104 responden, yang semuanya memenuhi kriteria untuk sampel penelitian. Metode purposive sampling digunakan dalam penelitian ini, dan hasil sampel dianalisis menggunakan Smart PLS 4.1 dan metode Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua faktor eksogen—pengaruh kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik—berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik

- (F) Daftar pustaka: 64 (2020-2024)
- (G) Richard Andrew S.E, M.M

HALAMAN MOTTO

“Janganlah kuatir tentang apa pun, tetapi berdoalah untuk segala sesuatu. Sampaikanlah permohonanmu kepada Allah dalam doa dan jangan lupa bersyukur”

“Fiipi 4:6”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Mami dan cici.
2. Philia.
3. Saya sendiri.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pioneerindo Gourmet International Tbk”. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dan mendapat gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada pihak yang sudah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, yaitu kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi dengan baik.
2. Bapak Richard Andrew S.E, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Dr. Franky Slamet, S.E., M.M., selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Seluruh dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberi ilmu dan mendidik penulis selama perkuliahan.
6. Keluarga saya terkhususnya mami Jenie yang telah merawat, memberikan dukungan, semangat, dan kasih sayang tanpa henti serta mendoakan saya dalam keadaan apapun dan cici saya Nathasya yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi.
7. Philia, yang selalu menamani saya, membantu, dan memberi dukungan selama mengerjakan skripsi ini.

8. Turangga, Arifan, Hergi, Chika, Anggi, Esa, Michelle, Steven, Sheren, yang membantu dalam mengerjakan skripsi ini.

Jakarta, 29 November 2024

Nathanael Surya Susanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. PERMASALAHAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah	6
3. Batasan Masalah	7
4. Rumusan Masalah	7
B. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	8
1. Tujuan	8
2. Manfaat	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. GAMBARAN UMUM TEORI	9
B. DEFINISI KONSEPTUAL VARIABEL	11
C. KAITAN ANTARA VARIABEL - VARIABEL	13
D. PENELITIAN YANG RELEVAN	13
E. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	19
BAB III METODE PENELITIAN	20

A. DESAIN PENELITIAN	20
B. POPULASI, TEKNIK PEMILIHAN, DAN UKURAN SAMPEL	20
C. OPERASIONALISASI VARIABEL DAN INSTRUMEN	22
D. ANALISIS DATA DAN RELIABILITAS.....	24
E. ANALISIS DATA.....	26
F. ASUMSI ANALISIS DATA	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
A. DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN	29
B. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	33
C. HASIL UJI ASUMSI ANALISIS DATA.....	35
D. HASIL ANALISIS DATA	37
F. PEMBAHASAN	49
BAB V PENUTUP	51
1. KESIMPULAN.....	51
2. KETERBATASAN DAN SARAN	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Matriks Kajian Literatur Bagian Pertama.....	15
Tabel 2.2 : Matriks Kajian Literatur Bagian Kedua.....	16
Tabel 2.3 : Matriks Kajian Literatur Bagian Ketiga.....	17
Tabel 2.4 : Matriks Kajian Literatur Bagian Keempat.....	18
Tabel 2.5 : Matriks Kajian Literatur Bagian Kelima.....	19
Tabel 3.1 : Operasionalisasi Variabel Kualitas Makanan.....	23
Tabel 3.2 : Operasionalisasi Variabel Kualitas Lingkungan Fisik.....	23
Tabel 3.3 : Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	30
Tabel 4.2 : Karakteristik Berdasarkan konsumsi CFC.....	31
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Atas Pernyataan Kualitas Makanan.....	32
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Atas Pernyataan Kualitas Lingkungan Fisik.....	33
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Atas Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 4.6 : Hasil Uji Normalitas.....	37
Tabel 4.7 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Konvergen dengan <i>Outer Loadings</i>	39
Tabel 4.9 : Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i>	40
Tabel 4.10 : Hasil Uji <i>Fornell Lacker Criterion Cross Loading</i>	41
Tabel 4.11 :Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ration</i> (HTMT).....	42
Tabel 4.12 : Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	43
Tabel 4.13 : <i>Construct Reliability and Validity</i>	44
Tabel 4.14 : Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	45
Tabel 4.15 :Hasil Path Coeficient.....	46
Tabel 4.16 : Hasil <i>Effect Size</i> (f^2).....	47
Tabel 4.17 : Rata-Rata AVE dan R-Square.....	47
Tabel 4.18 : Hasil Uji SRMR.....	48

Tabel 4.19 : Hasil Uji <i>T-Statistic</i> dan <i>P-Value</i>	49
Tabel 4.20 : Hasil Uji Hipotesis.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 : Data Pendapatan Tahun 2019 – 2021.....	2
Gambar 1 2 : Gambar Lingkungan Fisik yang Kurang Baik.....	3
Gambar 1 3 : Produk – produk Perusahaan.....	4
Gambar 2 1 : <i>Theory of Planes Behavior</i>	11
Gambar 2 2 : Kerangka Penelitian.....	20
Gambar 4.1 : Hasil Uji Validitas Konvergen denan <i>Outer Loadings</i>	39
Gambar 4.2 : Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner.....	59
Lampiran 2 : Tanggapan Responden.....	62
Lampiran 3 : Hasil Analisis Normalitas.....	68
Lampiran 4 : Hasil Uji Normalitas.....	68
Lampiran 5 : Hasil Outer Loadings	69
Lampiran 6 : Hasil Average Variance Extracted (AVE)	69
Lampiran 7 : Hasil Fornell – Lacker	70
Lampiran 8 : Hasil Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).	70
Lampiran 9 : Hasil Cross Loadings.....	70
Lampiran 10 : Hasil composite reliability (rho-a) (rho-c).	71
Lampiran 11 : Hasil Cronbach's Alpha.....	71
Lampiran 12 : Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).	71
Lampiran 13 : Hasil Standaradized Root Mean Squared Residual (SRMR).....	72
Lampiran 14 : Hasil Effect Size (F-Square)	72
Lampiran 15 : Hasil Uji Hipotesis, Original Sample, dan, p-values.....	72
Lampiran 16 : Artikel Ilmiah yang di rencanakan.....	73

BAB I

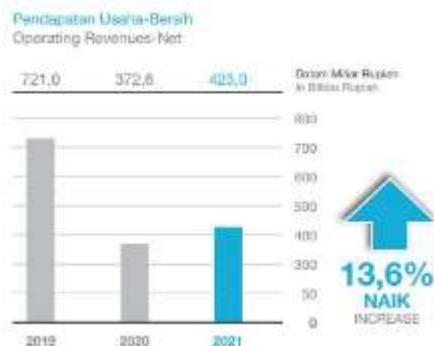
PENDAHULUAN

A. PERMASALAHAN

1. Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner sangat menguntungkan di era globalisasi saat ini karena semua orang membutuhkan makanan. *Fastfood* adalah salah satu jenis makanan yang disukai orang Indonesia. Dengan demikian, PT Pioneerindo Gourmet International Tbk memiliki peluang yang baik untuk meningkatkan penjualan. Menurut dari laporan keuangan PT Pioneerindo Gourmet International Tbk yang diserahkan kepada Kun (2022). Mengalami kerugian yang signifikan, yang disebabkan oleh pandemi COVID-19, yang mencapai 48,3% dari 720.999.329.000 menjadi 372.583.278.000. namun di tahun 2021, PT Pioneerindo International Gourmet Tbk mengalami peningkatan penjualan sebesar 13,6 % menjadi 432.100.000.000. oleh karena itu PT Pioneerindo Gourmet International Tbk terus meningkatkan daya saing produk dengan memperhatikan kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik dari produk.

Sumber: www.cfcindonesia.com



Gambar 1. 1 Data pendapatan tahun 2019 – 2021

Selain itu dikutip dari akun media social Tiktok Juan Owen bahwa ada beberapa kualitas lingkungan fisik yang kurang nyaman seperti, penyejuk ruangan yang sangat panas yang menyebabkan ketidaknyamanan untuk para konsumen yang sedang makan di tempat, selain itu ada tempat untuk ambil sambal yang kotor, yang menyebabkan tempat sambal nya jadi tidak bersih. Kejadian seperti ini sangat disayangkan apabila ada konten kreator datang sehingga bisa membuat nama California Fried Chicken jadi buruk di mata pelanggan.



Sumber: Tiktok Juan Owen

Gambar 1. 2 Gambar Lingkungan Fisik Yang Kurang Baik

Food & beverage pada era modern merupakan industri yang sangat digemari oleh orang banyak. Munculnya berbagai bisnis berbasis makanan & minuman, *coffee shop*, restoran hingga warung makan dipinggir jalan, menunjukkan bahwa *industry* ini digemari dan diminati oleh banyak pelaku bisnis. Salah satu contohnya adalah daerah DKI Jakarta, yang merupakan sebuah wilayah yang memiliki daya tarik yang sangat besar di Indonesia, mulai dari menjadi tempat wisata, tempat untuk orang mencari pekerjaan dan tempat untuk orang-orang melanjutkan jenjang pendidikan yang berdatangan dari seluruh penjuru Indonesia. (Pristiono 2021).

Bisnis kuliner merupakan usaha yang menguntungkan sebab semua orang membutuhkan makanan, selama kunjungan wisatawan, makanan *traditional* biasanya paling disukai, dan ada berbagai macam restoran, seperti roti bakar atau martabak yang digemari oleh anak-anak hingga orang dewasa, dan *fastfood* yang merupakan makanan dari luar negeri yang sangat disukai oleh orang Indonesia.

Salah satu jenis kuliner yang paling diminati masyarakat Indonesia yaitu makanan *fastfood*. *Fastfood* adalah makanan cepat saji tanpa membutuhkan waktu yang lama. PT Pioneerindo Gourmet International Tbk, salah satu perusahaan generasi pertama di Indonesia yang memperkenalkan konsep restoran cepat saji berbahan dasar ayam melalui merek dagang California Pioneer Chicken didirikan pada tahun 1983 di Jakarta. Namun pada tahun 1988, perusahaan memutuskan untuk mengubah status dari *franchise* menjadi *franchisor*, memproduksi dan memasarkan merek sendiri, yaitu California Fried Chicken.

PT Pioneerindo Gourmet International Tbk, merupakan salah satu perusahaan besar di industri makanan dan minuman di Indonesia. Perusahaan ini terkenal dengan merek-merek seperti CFC (California Fried Chicken), Sapo Oriental, dan Caldonat, yang telah tersebar di seluruh Indonesia dengan lebih dari 300 outlet. Dalam era persaingan yang ketat, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang membedakan suatu perusahaan dari yang lain.



Sumber: Google.com

Gambar 1. 3 Produk Produk Perusahaan

Kepuasan pelanggan adalah salah satu elemen yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Ini karena mencapai kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan dalam beberapa

cara, seperti membuat hubungan perusahaan dengan pelanggannya lebih baik, memberikan dasar yang baik atau membangun kepuasan pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga pelanggan lebih tertarik untuk membelinya (Sasongko 2021).

Kualitas makanan yang disajikan oleh PT Pioneerindo Gourmet International Tbk sangat penting dalam meningkatkan kupsasan pelanggan. Makanan yang lezat dan aman dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyajikan rasa yang lezat dan memenuhi harapan konsumen. Menurut Anggraini, R & Yana, M. (2022) makanan berkualitas merupakan salah satu produk yang berpengaruh dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk merupakan salah satu tujuan utama untuk meningkatkan daya tarik suatu tempat wisata. Jumlah kepuasan pelangan dipengaruhi secara signifikan oleh makanan.

Selain kualitas makanan, menurut Azhar (2021) kualitas lingkungan fisik tempat makan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk tetap berada di pasar, perusahaan harus menggunakan pendekatan inovatif ini membutuhkan kreativitas. Bisnis harus mampu menciptakan lingkungan fisik yang menarik dan unik. Lingkungan fisik terdiri dari tiga bagian, kondisi ekologi, penataan ruang, dan desain. Kondisi ekologi terdiri dari berbagai unsur, seperti nada, cahaya, suhu, bau, dan *music*, yang semuanya dapat memberikan manfaat.

Selain kualitas makanan, inovasi produk juga diperlukan bagi sebuah perusahaan, agar tidak terlihat monoton dihadapan pelanggan, menurut Indriyani dkk (2023) meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan menciptakan menu makanan dan minuman yang menarik dan modern. Dengan produk baru yang bervariatif, mampu memanjakan pelanggan, sehingga pelanggan tidak akan bosan dengan pilihan menu.

yang terbatas serta dapat tetap mempertahankan kesetiaan dan kepuasan pelanggan terhadap CFC.

Konsumen yang nyaman akhirnya duduk dan bersantai di restoran atau kafe akan kembali dalam bentuk kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan menciptakan tempat yang nyaman di restoran atau kafe, lingkungan fisik dapat diciptakan oleh suasana, fasiliias, *layout*, dan setting meja yang memberikan perasaan nyaman secara psikologis di kemudian hari sehingga konsumen merasa puas dan ingin kembali ke restoran atau kafe. (Suhartono 2024).

Kualitas layanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan yang baik akan menetukan sikap konsumen dalam menilai karena konsumen yang puas akan lebih loyal terhadap perusahaan itu, yang sedang terjadi sebaai pelanggan yang menggunakan layanan perusahaan dan menikmatinya, untuk memungkinkan pengguna menilai kualitas layanan menurut Marlina dan Wufron (2021). Sedangkan menurut Paputungan dkk (2022) layanan diketahui berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan tentang layanan yang benar – benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Selain faktor kualitas, harga juga mempegaruhi tingkat kepuasan pelanggan, Menurut Budiono (2021). Selain menjadi komponen penting dari produk, harga mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan pelanggan untuk membeli barang atau menggunakannya karena harga juga menentukan besarnya keuntungan yang diperoleh perusahaan. Selain itu menurut Altair dan Sukresna (2022) kewajaran harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal tersebut dapat didefinisikan sebagai ketika pelanggan melihat harga penjual dan membandingkannya dengan harga lain, mereka mengalami penilaian dan emosi yang disebut kewajaran harga

Dalam megembangkan usaha, promosi sangat penting bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan, kegiatan promosi merupakan elemen penting dari strategi pemasaran yang sangat dibutuhkan usaha. Menurut Suyono dkk. (2020) salah satu tujuan dari promosi adalah untuk menyampaikan infomasi tentang produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan, mempertahankan pelanggan, dan mengharapkan mereka kembali membeli produk tersebut. Sedangkan menurut Nurwulandari dan Maharani (2021) promosi adalah kegiatan yang didukung oleh strategi pemasaran untuk meningkatkan pelanggan tentang barang atau jasa dengan merek tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik yang positif dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Apabila PT Pioneerindo Gourmet International Tbk dapat memberikan kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik yang positif pada konsumen maka hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Oleh sebab itu dapat ditentukan judul yang tepat untuk penelitian ini, yaitu “Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pioneerindo Gourmet International Tbk”.

2. Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dibahas diatas, berikut merupakan identifikasi masalah pada pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen PT Pioneerindo Gourmet International Tbk.
- b. Kualitas lingkungan fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen PT Pioneerindo Gourmet International Tbk.
- c. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen PT Pioneerindo Gourmet International Tbk.
- d. Harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen PT Pioneerindo Gourmet International Tbk.

- e. Promosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen PT Pioneerindo Gourmet International Tbk.
- f. Kewajaran harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen PT Pioneerindo Gourmet International Tbk.
- g. Inovasi Produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen PT Pioneerindo Gourmet International Tbk.
- h. Layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen PT Pioneerindo Gourmet international Tbk.

3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada di atas, batas – batas penelitian ini, ini bertujuan untuk mencegah penelitian ini menyimpang dari topik yang ada dan membuat lebih fokus dan memudahkan penulis mencapai tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Subjek penelitian yang telah ditetapkan pada penelitian ini hanya pada konsumen PT Pioneerindo Gourmet International Tbk khususnya yang membeli produk merek California Fried Chicken di Jakarta.
- b. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas makanan, kualitas lingkungan fisik, dan kepuasan pelanggan.
- c. Periode yang ditetapkan untuk responden adalah pembeli California Fried Chicken dalam 3 bulan terakhir. (Agustus – November)
- d. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SmartPLS.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk California Fried Chicken di Jakarta?
- b. Apakah kualitas lingkungan fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk California Fried Chicken di Jakarta?

B. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada produk California Fried Chicken.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada produk California Fried Chicken.

2. Manfaat

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang signifikan, baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis. Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian tersebut :

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menyesuaikan strategi pemasaran mereka untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, serta diharapkan bisa menjadi wawasan untuk dijadikan referensi oleh peneliti selanjutnya terutama yang akan menganalisa kualitas makanan kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan seperti California Fried Chicken untuk meningkatkan Strategi pemasaran, seperti meningkatkan kualitas makanan, dan memastikan lingkungan fisik untuk kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, R., & Syarif, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ikrath-Ekonomi*, 5(3), 2654-4946.
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human behavior and emerging technologies*, 2(4), 31 4-324.
- Altair, N., & Sukresna, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, Kewajaran Harga, Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap kepuasan Pelanggan (studi pada konsumen coffee shop atas kota semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(2).
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Pilar*, 14(1), 15-31.
- Anam, C. (2020). Penggunaan *Effect Size* sebagai Mediasi dalam Analisis Statistik. *Jurnal Pendidikan Matematika: Judika Education*, 5(2), 138-151.
- Anggraini, R., & Yana, M., (2022) Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Tempat, dan Kualitas makanan Khas Melayu Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Kuliner di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1)
- Azhar, M, (2021). Analisis Pengaruh Lingkungan Fisik, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Barbershop Menurut Presfektif Islam. *Banjarmasin*.
- Budiono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi* 17(2).
- Damanik, A. H., & Junaidi. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosi, Sikap Mandiri, dan Lingkungan Terhadap Minat Berwirausaha pada Mahasiswa (Studi pada Politeknik Bisnis Indonesia). *Jrnal EK&BI*, 5(2), 265-272
- Damayanti, N., Wadud, M., & Roswaty, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Unsilent Palembang. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, 1(1), 23-31.

- Erianti, I. (2020). Analisis Pengendalian Kualitas Statistik Gula Rafinasi dengan Peta Kendali Multivariat T-Square. *Jurnal matematika dan statistika serta aplikasinya*, 1-15.
- Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giawa, A., & Hendriati, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bunaken. *Jurnal Rekaman*, 6(2), 151-160.
- Halilah, A & Junaidi, J. (2020). Pengaruh Kececrdasan Eosi, Sikap Mandiri, dan Lingkungan terhadap Kinerja Mahasiswa. *Jurnal EK&BI*, 5(2), 65-70.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hair Jr, J., Hult, G. T., Ringle, C., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R* (Vols. 2662-2866). Classroom Companion: Business.
- Haryadi, & Setiawan, B. (2020). Arsitektur Lingkungan dan Perilaku: Pengantar ke Teori Metodologi dan Aplikasi (Cetakan ke-5). Yogyakarta: *UGM Press*.
- Hidayat, F., Riono, S. B., Kristiana, A., & Mulyani, I. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, Vol. 1, No. 3, 214-231 .
- Husni, M. (2020). Pengembangan Instrumen Penelitian. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 7(1), 1-10.
- Indriyani, S., Yusda, D. D., & Helmita, H. (2023). Pengaruh Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Bensu Lampung. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 8(1), 59-67.

- Irawanty, W. S., Tiffani, D. A., Bete, A., & Wiyatno, N. (2024). Dampak dari Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, dan Kondisi Lingkungan Fisik Terhadap Performa Bisnis di Nikita Fried Chicken Cikarang. *Journal Of Social Science Research, Volume 4 Nomor 3*, 13719-13727.
- Kun, T. K (2022) Laporan Keuangan PT Pioneerindo Gourmet Internatioanal Tbk. www.cfcindonesia.com
- Kurniawan, R., & Valencia, V. (2021, September). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Minat Berperlaku dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Café di Kota Batam. In *Conference on Business, Social Sciences and Technology (CoNeScINTech)* (Vol. 1, No. 1, pp. 261-274).
- Kurniawan, C. L., Halim, F., Mudjianto, B., Juliana, Sianipar, R., & Djakasaputra, A. (2024). *Food Quality, Price Fairness And Physical Environment On Customer Satisfaction In Korean Restaurants* In Jakarta. *Jurnal Humaniora*, Vol. 8, No. 1, 96-113 .
- Kurniawan, A., Lukitaningsih, A., & Hutami, L. T. (2023). Pengaruh Kualitas Makanan, Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Volume 5 No 1, 355-370.
- Laela, E. (2021). Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Rumah Makan Ciganea Purwakarta, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 180 – 186.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Marlina, S., & Wufron (2021) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan Café di Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 20(2).
- Maullah, S., & Rofiuddin, M. (2021). Mengukur minat berwirausaha dengan menggunakan pendekatan theory of planned behavior dan religiusitas. *Journal of Management and Digital Business*, 1(2), 105-121.

- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Haroto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal . *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 26 – 28.
- Monitaria, A. M. (2021). Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi Online Terhadap Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Gubuk Tiwul. *Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro*, 1-60.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin. (2020). Pengaruh kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Volume 7, Nomor 2*, 202 - 212.
- Nurwulandari, A., & Maharani, S., (2021). Pengaruh Harga, Produk, Distribusi dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Coffee 19 Café. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(3).
- Paliwal, C., Majumder, A., & Kaveri, S. (2024). Predictive Relevance Uncertainty for Recommendation Systems. *ACM ISBN*, 3900 - 3909.
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu. *Productivity*, 3(2), 181-186.
- Prihastuty, D. R. (2023). Pengantar Statistika, Solok : Penerbit Mafty.
- Pristiono, A.F. (2021). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi pada sei Sapi Kana Seturan, Yogyakarta. (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Purba, E., Purba, B., Khairad, F., Damanik, D., Siagian, V., Ginting, A. M., ... & Ernanda, R. (2021). Metode Penelitian Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Medan
- Purnamasari, M. I. (2023). Analisis Validitas Konstruk, Konvergen, dan Diskriminan dari Instrument Well-Being. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 15(1), 48-55.
- Putri, N. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JOCE IP*, 15(1), 30 - 47.
- Putri, N. I. (2023). Pengaruh Kualitas Makanan, Lingkungan Fisik dan, Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsuen Solo Steak & Resto Jaten. 1, 1 -102.

- Safriani, L., & Kusumah, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Fisik, Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Ma Nurul Iman Mahato Rokan Hulu. *Jurnal Imliah Mahasiswa Merdeka Emba*, 3(2), 1166-1181.
- Salaev, B. K., Natyrov, A. K., Solodova, S. V., Slozhenkina, M. I., Fedotova, G. V., & Mosolova, D. A. (2021). Impact of food quality on the economic security of the region. *AGRITECH-IV*, 677, 1-5.
- Shin, Y. H., & Yu, L. (2020). The Influence of Quality of Physical Environment, Food and Service on Customer Trust, Customer Satisfaction, and Loyalty and Moderating Effect of Gender: an Empirical Study on Foreigners in South Korean Restaurant. *International Journal of Advanced Culture Technology*, Vol.8 No.3, 172-185.
- Siaputra, H. (2024). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang pada Restoran XYZ Surabaya. *JURNAL MANAJEMEN PERHOTELAN*, Vol. 10, No. 1, 13 - 23.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)*, Volume 31 Number 02, 31 - 41.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Swarjana, I. K., & SKM, M. (2022). Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin Panacea Masalah Ukuran Sampel. *Skema: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, Vol 4 No 2 24-43.
- Suroso, S., Yulianto, E., & Rahmawati, R. (2021). Validitas Konvergen dan Diskriminan dalam Pengembangan Instrumen Penelitian. *AKSIOMA: Jurnal Program Studi Pendidikan Matematika*, 12(3), 3014-3024.
- Sundayana. (2020). Uji Reliabilitas dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 10(2), 123-130.

- Sinaga, H. E., & Saputro, D. R. (2021). Performa Metode *Elastic-Net* dalam Kasus Multikolinearitas pada Analisis Linear Berganda . *Prosiding Pendidikan Matematika dan Matematika*, 2721-6802.
- Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterapian Fisik*, 5(1), 55-61.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1).
- Suhartono, E. (2024). Pengaruh Lingkungan Fisik, Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kafe Semilir Bojonegoro. *Edunomika*, 8(2).
- Suyono., Purwati ,A.A., Cutan, M., (2020) Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan.
- Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2023). Analisis Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening*. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 101-112.
- Usmadi. (2020). Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Homogenitas dan Uji Normalitas). *Inovasi Pendidikan*, Vol 7 no 1.
- Wijanarko , A., & Sajili , M. (2023). Analisis Theory of Planned Behavior pada Perilaku Anti-Korupsi Mahasiswa Universitas Paramadina . *Pendidikan, Sosial, dan Budaya*.
- Yamin, M., & Kurniawan, A. (2022). Analisis Kesesuaian Model Dalam Penelitian Menggunakan SEM". *Jurnal Penelitian*,12(1), 45-60.
- Zhong, Y., & Moon, H. C. (2020). What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. 9, 460, 1-19.
- Zulkarnaini, Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)*, 3 No 2 , 143 – 153 .