

**ANALISA PRICE, FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY DAN  
PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP CUSTOMER  
SATISFACTION PADA RESTORAN CEPAT SAJI (KFC) DI  
KOTA BATAM**

**TESIS**

**Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar magister**



**Oleh**

**Erwin Sitompul**

**212120007**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Supaya bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Erwin Sitompul  
NPM : 212120007  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa “Tesis” supaya saya buat dengan judul:

**ANALISA PRICE, FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY DAN  
PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION  
PADA RESTORAN CEPAT SAJI (KFC) DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat supaya pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali supaya secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah tesis ini digugurkan dan gelar akademik supaya saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan supaya berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 31 Januari 2023



**Erwin Sitompul**  
212120007

**ANALISA PRICE, FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY  
DAN PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP CUSTOMER  
SATISFACTION PADA RESTORAN CEPAT SAJI (KFC) DI  
KOTA BATAM**

**TESIS**

**Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar magister**

**Oleh  
Erwin Sitompul  
212120007**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 31 Januari 2023**



**Dr. Realize, S.Kom., M.Si.  
Pembimbing**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya, kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan dan keamanan pelanggan pada restoran cepat saji di Kota Batam. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik purposive, dengan peserta setidaknya berpendidikan SMA dan menjadi pelanggan tetap KFC, McDonald's, Pizza Hut, dan A&W. Analisis regresi digunakan untuk mengevaluasi data, dan hasilnya menunjukkan bahwa semua faktor berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pelanggan. Studi tersebut menunjukkan bahwa pelanggan bersedia membayar lebih untuk makanan berkualitas tinggi, menu supaya menarik, dan pelayanan supaya baik. Disarankan agar rantai makanan cepat saji fokus pada peningkatan layanan mereka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Price, Food quality, Service quality, Physical environment, Kepuasan.*

## ***ABSTRACT***

In this study, the purpose is to investigate the impact of cost, food quality, service quality, and physical environment on customer satisfaction and safety in fast food restaurants in Kota Batam. The sample was selected using a purposive technique, with participants having at least an SMA education and being regular customers of KFC, McDonald's, Pizza Hut, and A&W. Regression analysis was used to evaluate the data, and the results showed that all the factors had a positive and significant effect on customer behavior. The study suggests that customers are willing to pay more for high-quality food, attractive menus, and good service. It is recommended that fast food chains focus on improving their service to increase customer satisfaction.

*Keyword: Price, Food Quality, Service Quality, Physical Environment, Satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Supaya Maha Esa supaya telah memberikan rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Magister Manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis mengakui bahwa tesis ini tidak sempurna dan menerima kritik dan saran supaya membangun. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai individu dan pihak supaya telah memberikan dukungan, bimbingan, dan dorongan selama proses penyelesaian tesis ini.

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Dr. Realize, S.Kom., M.SI., selaku pembimbing tesis dan Ketua Program studi Manajemen (S2) Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Orang tua, Istri, Anak-anak dan kerabat terdekat supaya memberikan dukungan moril selama masa pembuatan tesis ini;
6. Serta teman – teman lainnya supaya tidak bisa disebutkan satu – satu supaya turut andil membantu keberlangsungan proses tesis ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat dan rahmat-Nya, Amin.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi penelitian lanjutan atau sebagai referensi untuk menambahkan wawasan lain di bidang makanan cepat saji.

Batam, 31 Januari 2023

*(Erwin Sitompul)*

## **DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i> .....	10
2.1.2 <i>Price</i> .....	22
2.1.3 <i>Food quality</i> .....	27
2.1.4 <i>Service quality</i> .....	28
2.1.5 <i>Physical environment</i> .....	41
2.2 Penelitian Terdahulu.....	42
2.3 Kerangka Pemikiran .....	45
2.4 Hipotesis .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Desain Penelitian.....	49
3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	53
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	53
3.2.2 Jadwal Penelitian.....	55
3.3 Operasional <i>Variable</i> .....	55
3.3.1 <i>Variable</i> Independen .....	56
3.3.2 <i>Variable</i> Dependen.....	58
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	58
3.5 Metode Analisis Data .....	60
3.5.1 Metode Analisis Deskriptif .....	60
3.5.2 Uji <i>Outlier</i> .....	62

3.6 Uji Kualitas Data 3.6.1 Uji <i>Validitas</i> .....	62
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.7 Uji Asumsi Klasik 3.7.1 Uji Multikolinearitas.....	65
3.7.2 Uji Normalitas .....	65
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	66
3.8 Pengujian Hipotesis.....	68
<b>BAB IV .....</b>	<b>72</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
4.1 Hasil Uji Profile Responden.....	72
4.2 Analisis Deskriptif.....	75
4.3 Hasil Uji <i>Outlier</i> .....	76
4.4 Hasil Analisis Data.....	77
4.4.1 Uji Kualitas Data .....	77
4.4.1.1 Uji <i>Validitas</i> .....	77
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	78
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	79
4.5.1 Hasil Uji Normalitas Data .....	79
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	80
4.5.3 Uji Heterokedastisitas .....	81
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	82
4.6.1 Uji F.....	82
4.6.2 Uji t.....	82
4.6.3 Hasil Uji R dan <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> .....	83
4.7 Pembahasan .....	84
4.7.1 <i>Price</i> berpengaruh positif dan signifikan Terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	84
4.7.2 <i>Food quality</i> berpengaruh positif dan signifikan Terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	85
4.7.3 <i>Service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan Terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	85
4.7.4 <i>Physical environment</i> berpengaruh positif dan signifikan Terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	85
<b>4.7.5 <i>Price, food quality, service quality, dan physical environment</i> berpengaruh positif dan signifikan Terhadap <i>Customer satisfaction</i>.....</b>	<b>86</b>



<b>BAB V</b> .....	<b>87</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>87</b>
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN 1</b> .....	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN 2</b> .....	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN 3</b> .....	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN 4</b> .....	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN 5</b> .....	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN 6</b> .....	<b>123</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Model Penelitian.Kualitas Gerai Dan <i>Customer satisfaction</i> .....	13
<b>Gambar 2.2.</b>	Model Penelitian. Pengaruh <i>Price, Service quality</i> Dan Lingkungan Fisik Terhadap <i>Customer satisfaction</i> . Studikasukafe Markobar Manado.....	4
<b>Gambar 2.3.</b>	Model Penelitian: Hubungan Antara <i>Food quality</i> , Kualitas Layanan, <i>Physical environment</i> Dan <i>Customer satisfaction</i> Digerai Thailand Dimalaysia .....	23
<b>Gambar 2.4.</b>	Model Penelitiananalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelangan Disebuah Gerai Cepat Saji Di Kota Batam .....	30
<b>Gambar 4.1.</b>	Hasil Uji Normalitas Variable Dependent <i>Customer satisfaction</i> ..	38
<b>Gambar 4.2.</b>	Hasil Pengujian Multikolinieritas Variable Dependent Kepuasan Pelangan .....	23

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	21
<b>Tabel 4.1.</b> Jumlah Kuesioner .....	31
<b>Tabel 4.2.</b> Respondent Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
<b>Tabel 4.3.</b> Respondent Berdasarkan Usia.....	32
<b>Tabel 4.4.</b> Respondent Berdasarkan Pekerjaan .....	32
<b>Tabel 4.5.</b> Respondent Berdasarkan Penghasilan.....	33
<b>Tabel 4.6.</b> Respondent Berdasarkan Datang Ke Gerai .....	33
<b>Tabel 4.7.</b> Respondent Berdasarkan Nama Gerai.....	33
<b>Tabel 4.8.</b> Respondent Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Bulanan.....	34
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	34
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Tes <i>Outlier</i> .....	36
<b>Tabel 4.11.</b> Hasil Uji <i>Validitas</i> .....	37
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	38
<b>Tabel 4.13.</b> Hasil Pengujian Multikolinieritas Variable Dependent Kepuasan Pelangan .....	39
<b>Tabel 4.14.</b> Hasil Uji F <i>Variable Dependent Customer satisfaction</i> .....	41
<b>Tabel 4.15.</b> Hasil Uji T <i>Variable Price, Food quality, Service quality, Physical environment Terhadap Customer satisfaction</i> .....	43
<b>Tabel 4.16.</b> Hasil Pengujian Nilai R Dan <i>Variable Adjusted R<sup>2</sup> Untuk Customer satisfaction Terhadap Price, Food quality, Service quality, Dan Physical environment</i> .....	43