



**PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI TETRA *COFFEE&EATRY*  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**MAULINA FINKA FAHIRA  
22126008P**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI TETRA *COFFEE&EATRY* PALEMBANG**



**Disusun Oleh :  
MAULINA FINKA FAHIRA  
22126008P**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Diploma IV  
Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

### **Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tetra *Coffee&Eatry* Palembang**

**Maulina Finka Fahira  
22126008P**

**Proyek Akhir**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

**Menyetujui,  
Palembang, 20 Februari 2024  
Fakultas Vokasi  
Universitas Bina Darma**

**Pembimbing**



**Nurvia Nathasya S.E., M.M.Par**

**Dekan**



**Universitas Bina Darma**  
**Fakultas Vokasi**



**Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom**

## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Proyek Akhir Berjudul : “ **PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TERTRA *COFFEE&EATRY* PALEMBANG**”

Oleh “ Maulina Finka Fahira” , Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Februari 2024 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

**KOMISI PENGUJI**

1. **Nurvia Nathasya S.E, M.M. Par**
2. **Dr.H.Sholahuddin Arsyad, S.E**
3. **Akhmad Khudri, M.Kom**

**Ketua Penguji**

(  )

**Anggota Penguji 1**

(  )

**Anggota Penguji 2**

(  )

Palembang, 20 Februari 2024

Program Studi Pengelolaan

Perhotelan Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma Palembang

Ketua Program Studi



(Nurvia Nathasya S.E M.M.Par)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maulina Finka Fahira

Nim : 22126008P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TETRA COFFE PALEMBANG ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Universitas Bina Darma Palembang dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Skripsi ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Skripsi ini adalah sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Bina Darma Palembang serta peraturan-peraturan lainnya.
4. Saya bersedia proyek akhir yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah di internet sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 20 Februari 2024

pernyataan

  
ECE4CAJX905691667  
(Maulina Finka Fahira)  
22126008P

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan di tetra *coffee&eatry* Palembang untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan. Upaya dalam meningkatkan kualitas produk menciptakan inovasi, dan meningkatkan kualitas produk yang memuaskan kepada pelanggan yaitu, *presentation* (tampilan), *freshness* (kesegaran), *taste* (rasa), dan *innovative food* (inovasi makanan). Metode Penelitian yang diambil adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan Interview, Kuesioner, dan Observasi. Pengambilan sampel sebanyak 97 responden, kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan SPSS untuk mengetahui validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, Determinasi, dan uji T serta Uji F. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan di tetra *coffee&eatry* Palembang. Variabel kualitas produk makanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di tetra *coffee&eatry* Palembang 92,6% Serta hasil dari Uji F memiliki nilai signifikansi  $(0,001) < \alpha (0,05)$ . Artinya ada pengaruh positif dan signifikan kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan di tetra *coffee&eatry* Palembang.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of food product quality on customer satisfaction at Tetra Coffee & Eatry Palembang to increase customer satisfaction. Efforts to improve product quality create innovation, and improve satisfactory product quality to customers, namely, presentation, freshness, taste, and innovative food. The research method taken is a descriptive quantitative method with data collection using Interviews, Questionnaires, and Observations. Sampling of 97 respondents, then analysis was carried out using SPSS to determine validity, reliability, multiple linear regression, determination, and T. This study aims to determine the effect of food product quality on customer satisfaction at Tetra Coffee & Eatry Palembang to increase customer satisfaction. Efforts to improve product quality create innovation, and improve satisfactory product quality to customers, namely, presentation, freshness, taste, and innovative food. The research method taken is a descriptive quantitative method with data collection using Interviews, Questionnaires, and Observations. Sampling of 100 respondents, then analysis was carried out using SPSS to determine validity, reliability, multiple linear regression, determination, and T.*

**Keywords : Product Quality, Customer Satisfaction**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

- It's fine to fake it until you make it until you do, until it true (Taylor swift)
- Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh
- Menghargai manusia sebagai manusia, Always be kind, be positive, be genuine in this cruel world, you heart is gold and rare

### PERSEMBAHAN :

- Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Untuk kedua orang tua saya yang tercinta, segala pengorbanan dan tulus kasih, semoga kalian sehat selalu
- Diri sendiri yang selalu mampu menguatkan dan meyakini tanpa jeda bahwa semua akan selesai pada waktunya
- Terima kasih kepada teman seperjuangan yang sudah sama-sama menyemangati satu sama lain hingga selesai mengerjakan skripsi akhir ini dengan selesai.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### *CURRICULUM VITAE*

---

**MAULINA FINKA FAHIRA S.Tr.Par**

**Fresh Graduate, Hotel Management of Bina Darma University**

---

**Palembang, South Sumatera • 089627199336 • [finkamaulina00@gmail.com](mailto:finkamaulina00@gmail.com)**

---

#### **PERSONAL INFORMATION**

---

**Date of Birth : June 24Th, 2000**

**Address : Lorong Gubah Laut**

**Nationality : Indonesia**

**Material Status : Single**



#### **EDUCATION BACKGROUND**

---

**2021 - 2023 : Bina Darma University**

Faculty of Vokasi

Hotel Management

Bachelor Of Tourism

**2017 - 2021 : Palembang Polytechnic Of Tourism**

Faculty of Hospitality

Culinary Arts

Associate Expert of Tourism

#### **AWARD**

---

**2022 : 3Th Winner Creative Entrepreneur Fair 2021-2022**

**2018 : 2nd Winner South Sumatera youth culinary creation competition**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT hingga saat ini masih diberikan berkat, nikmat iman dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Tetra Coffee&Eatry Palembang” ini dengan baik dan lancar. Tak lupa pula penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan Skripsi ini, baik dalam hal moril, spiritual, finansial kepada penulis. Penulis mengucapkan banyak terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh Bapak/Ibu dosen mata kuliah yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan terkait bidang yang ditekuni penulis, Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Dekan fakultas Vokasi
3. Nurvia Nathasya, SE., M.M.Par selaku ketua Program Studi Pengelolaan perhotelan dan Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan arahan bimbingan, petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada seluruh Dosen yang telah membantu saya atas berjalannya Skripsi ini.
5. Terima kasih kepada kedua Orang Tua saya beserta keluarga lainnya yang selalu support dan menyemangati penulis hingga membuat Skripsi ini selesai.
6. Terima kasih kepada Chef Fikri dan seluruh staff Tetra Coffee&Eatry Palembang yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
BAB I PENDAHULUAN.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
BAB III METODE PENELITIAN .....	9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	9
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	9
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 LANDASAN TEORI.....	10
2.1.1. Kualitas Produk Makanan .....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.2.1 Faktor-faktor Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	18

2.1.3 Definisi Coffee Shop .....	20
2.1.3.1 Tetra Coffee Dan Eatry .....	21
2.1.3.2 Struktur Organisasi Tetra Coffee Dan Eatry .....	22
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	28
1. Hubungan Antara Tampilan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2. Hubungan Antara Kesegaran (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
3. Hubungan Antara Rasa (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
4. Hubungan Antara Inovasi (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	29
2.3 Penelitian Terdahulu .....	29
2.4 Kerangka Berfikir .....	30
2.5 Hipotesis .....	30
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Objek Dan Lokasi Penelitian .....	32
3.2 JENIS DAN SUMBER DATA .....	32
3.2.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2.2 Sumber Data.....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3.1 Interview .....	33
3.3.2 Kuisisioner .....	33
3.3.3 Observasi .....	34
3.3.4 Studi Pustaka.....	34
3.4 POPULASI DAN SAMPEL .....	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Sampel.....	35
3.5 Teknik Analisis .....	36
3.5.1 Uji Validitas.....	36
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.5.3 Analisis Uji Statistik .....	36
3.6 Variabel Penelitian .....	38
3.6.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	38

3.6.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.7 Instrumen Penelitian .....	40
3.8 Daftar Kuisisioner .....	42
<b>BAB IV .....</b>	<b>44</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
4.3 Hasil Instrumen Penelitian.....	50
4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.5 Hasil Uji Analisis Determinasi .....	60
4.6 Hasil Uji T.....	60
4.7 Hasil Uji F .....	62
<b>BAB V.....</b>	<b>63</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Variabel X1.....	46
Tabel 4.5 Variabel X2.....	46
Tabel 4.6 Variabel X3.....	47
Tabel 4.7 Variabel X4.....	47
Tabel 4.8 Variabel Y.....	48
Tabel 4.9 Uji Validitas.....	49
Tabel 4.10 Hasil Tabulasi Variabel X1.....	50
Tabel 4.11 Hasil Tabulasi Variabel X2.....	56
Tabel 4.12 Hasil Tabulasi Variabel X3.....	57
Tabel 4.13 Hasil Tabulasi Variabel X4.....	58
Tabel 4.14 Hasil Tabulasi Variabel Y5.....	58
Tabel 4.15 Coefficients.....	59
Tabel 4.16 Coefficients Gabungan.....	59
Tabel 4.17 Model Summary.....	50
Tabel 4.18 Anova.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Revenue Year To Year Tetra Coffee&Eatry .....	5
Gambar 1.2 Data Revenue Food Tetra Coffee&Eatry 2023 .....	6
Gambar 1.3 Data Revenue Food & Baverage Tetra Coffee & Eatry Palembang .....	6
Gambar 1.4 Data Review Customer Tetra Coffee&Eatry .....	7
Gambar 2.1 Tetra Coffee&Eatry .....	21
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Tetra Coffee&Eatry .....	23
Gambar 2.3 Menu Makanan di Tetra Coffee&Eatry .....	27
Gambar 2.4 Menu Makanan di Tetra Coffee&Eatry .....	27
Gambar 2.5 Menu Makanan di Tetra Coffee&Eatry .....	27
Gambar 2.6 Menu Makanan di Tetra Coffee&Eatry .....	28
Gambar 2.7 Menu Makanan di Tetra Coffee&Eatry .....	28
Gambar 2.8 Kerangka Berfikir .....	30
Gambar 4.1 Nilai R X1 Hitung .....	46
Gambar 4.2 Nilai R X2 Hitung .....	46
Gambar 4.3 Nilai R X3 Hitung .....	47
Gambar 4.4 Nilai R X4 Hitung .....	48
Gambar 4.5 Nilai R Hitung Y .....	49
Gambar 4.6 Kurva T-test .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : PERTANYAAN KUISIONER.....	68
LAMPIRAN 2 : DATA TABULASI KUISIONER.....	72
LAMPIRAN 3 : UJI VALIDITAS.....	76
LAMPIRAN 4 : UJI RELIABILITAS.....	73
LAMPIRAN 5 : REGRESI LINIER SEDERHANA.....	79
LAMPIRAN 6 : REVIEW GOOGLE CUSTOMER.....	83
LAMPIRAN 7 : SHARE LINK GOOGLE FORM.....	83
LAMPIRAN 8 : FORM PERBAIKAN PENULISAN SKRIPSI.....	84
LAMPIRAN 9 : HASIL TURN IT IN.....	85
LAMPIRAN 10 : HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR HASIL.....	86
LAMPIRAN 11 : LEMBAR KONSULTASI.....	87
LAMPIRAN 12 : SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN.....	88
LAMPIRAN 13 : FORM PENGAJUAN JUDUL PEMBIMBING.....	89
LAMPIRAN 14 : SK PEMBIMBING.....	90