

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, LINGKUNGAN FISIK,
KEWAJARAN HARGA DAN CITA RASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MUSLIM DI RUMAH MAKAN
RED DRAGON COMAL PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

DELA SETIANI

NIM 4119108

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, LINGKUNGAN FISIK,
KEWAJARAN HARGA DAN CITA RASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MUSLIM DI RUMAH MAKAN
RED DRAGON COMAL PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

DELA SETIANI

NIM 4119108

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dela Setiani

NIM : 4119108

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Prima, Limgkungan Fisik,
Kewajaran Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan
Pelanggan Muslim Di Rumah Makan Red Dragon
Comal Pernalang**

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 13 November 2023

Yang menyatakan,



Dela Setiani

NIM. 4119108

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Dela Setiani

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : **Dela Setiani**

NIM : **4119108**

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Prima, Lingkungan Fisik, Kewajaran Harga dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim di Rumah Makan Red Dragon Comal Pemasang**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 13 November 2023

Pembimbing,


Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I.

NIP. 198402222019031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No.52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Dela Setiani**
NIM : **4119108**
Judul : **Pengaruh Pelayanan Prima, Lingkungan Fisik,
Kewajaran Harga dan Cita Rasa terhadap Kepuasan
Pelanggan Muslim di Rumah Makan Red Dragon Comal
Pemalang**
Dosen Pembimbing : **Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I.**

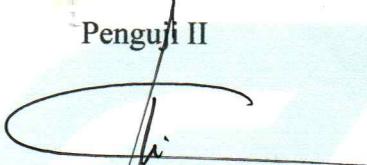
Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 30 November 2023 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

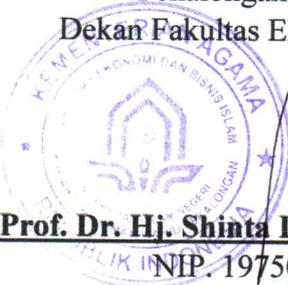
Penguji II


Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M.
NIP. 197910302006041018


Muhammad Aris Safi'i, M.E.I.
NIP.198510122015031004

Pekalongan, 6 Desember 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

Perjalanan seribu mil dimulai dengan satu langkah

Lao Tzu

Bagian terbaik dari hidup seseorang adalah perbuatan-perbuatan baiknya dan
kasihnya yang tidak diketahui orang lain

William Wordsworth



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya. Khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak – pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Orang tua tercinta Bapak Slamet dan Ibu Rusmiyati yang telah berjasa dalam hidup saya, yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan sepenuh hati. Terimakasih atas pengorbanan, kasih sayang serta semangatnya yang tak pernah berhenti mengalir, tanpa kalian saya tidak akan sampai pada titik ini.
2. Ketiga kakak saya, Titi Purwanti, Lastriyah dan Tuti Rahayu yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat dalam proses mengerjakan skripsi ini.
3. Keempat ponakan saya Giwang Aldrikatama, Linggar El Rafif, Khansa Rosyada dan Mazaya Aufa Rahani yang selalu menghibur, memberi hari-hari berwarna, penuh keceriaan.

4. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terimakasih atas fasilitas yang selama ini diberikan selama saya berkuliah.
5. Dosen pembimbing Bapak Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I. yang telah memberi masukan dan saran dengan baik dan sabar selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Wali Bapak Ali Amin Isfandiar, M. Ag. yang telah memberikan motivasi, saran, serta ilmunya selama masa perkuliahan sehingga bisa menyelesaikan masa perkuliahan saya.
7. Pihak Rumah Makan Red Dragon Kecamatan Comal Kabupaten Pematang Siantar yang sudah membantu saya selama penelitian.
8. Sahabat serta teman saya Cinsin Vanesa Silvi, Sakinah, Nur Milatul Ulfa, Lutfiani Ramadhan, Zidna Aulia, Dinna Azka Lutfiah, Widya Pramesti, Khusni Khotimah, Nurul Miftahiyah terima kasih telah bersedia untuk bertukar pikiran, memberi doa, semangat dan nasihatnya.
9. Keluarga Kos Simak Putri, Ibu dan Bapak Kos, mba Fat terimakasih sudah diperlakukan sangat baik seperti keluarga sendiri.
10. Seluruh responden yang meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner saya.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan mendoakan.

ABSTRAK

DELA SETIANI. Pengaruh Pelayanan Prima, Lingkungan Fisik, Kewajaran Harga dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim di Rumah Makan Red Dragon Comal Pemalang.

Industri kuliner di Indonesia adalah sektor yang penting bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pada saat ini, sektor bisnis restoran dan rumah makan sedang mengalami pertumbuhan yang signifikan. Diranah bisnis, penting bagi pembisnis bisa mampu berkompetisi dan tetap eksis dalam bisnis, terutama dalam memenuhi kebutuhan beragam dari konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima, lingkungan fisik, kewajaran harga dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampelsebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linear bergada dengan bantuan SPSS 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima, lingkungan fisik, kewajaran harga dan cita rasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang. Kemudian secara simultan, pelayanan prima, lingkungan fisik, kewajaran harga dan cita rasa juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang.

Kata kunci: pelayanan prima, lingkungan fisik, kewajaran harga, cita rasa dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

DELA SETIANI. The Influence of Excellent Service, Physical Environment, Reasonable Prices and Taste on Muslim Customer Satisfaction at the Red Dragon Comal Pemalang Restaurant.

The culinary industry in Indonesia is an important sector for economic growth in Indonesia. Currently, the restaurant and restaurant business sector is experiencing significant growth. In the business realm, it is important for business people to be able to compete and continue to exist in business, especially in meeting the diverse needs of consumers. The purpose of this study is to determine the effect of excellent service, physical environment, reasonable prices and taste influence Muslim customer satisfaction at the Red Dragon Comal Pemalang restaurant.

This research is a type of quantitative research. The data collection method in this research is a questionnaire method using a sample of 96 respondents. The sampling technique uses a purposive sampling method. This research uses a multiple linear regression test data analysis method with SPSS 25.0.

The results of this research show that excellent service, physical environment, reasonable prices and taste influence Muslim customer satisfaction at the Red Dragon Comal Pemalang restaurant. Then simultaneously excellent service, physical environment, reasonable prices and taste influence Muslim customer satisfaction at the Red Dragon Comal Pemalang restaurant.

Keywords: excellent service, physical environment, reasonable prices, taste, and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zainal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. Tamamudin, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Muhammad Aris Syafi'i, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Ali Amin Isfandiar, M.Ag. selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA)

7. Pihak Rumah Makan Red Dragon yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
9. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 13 November 2023

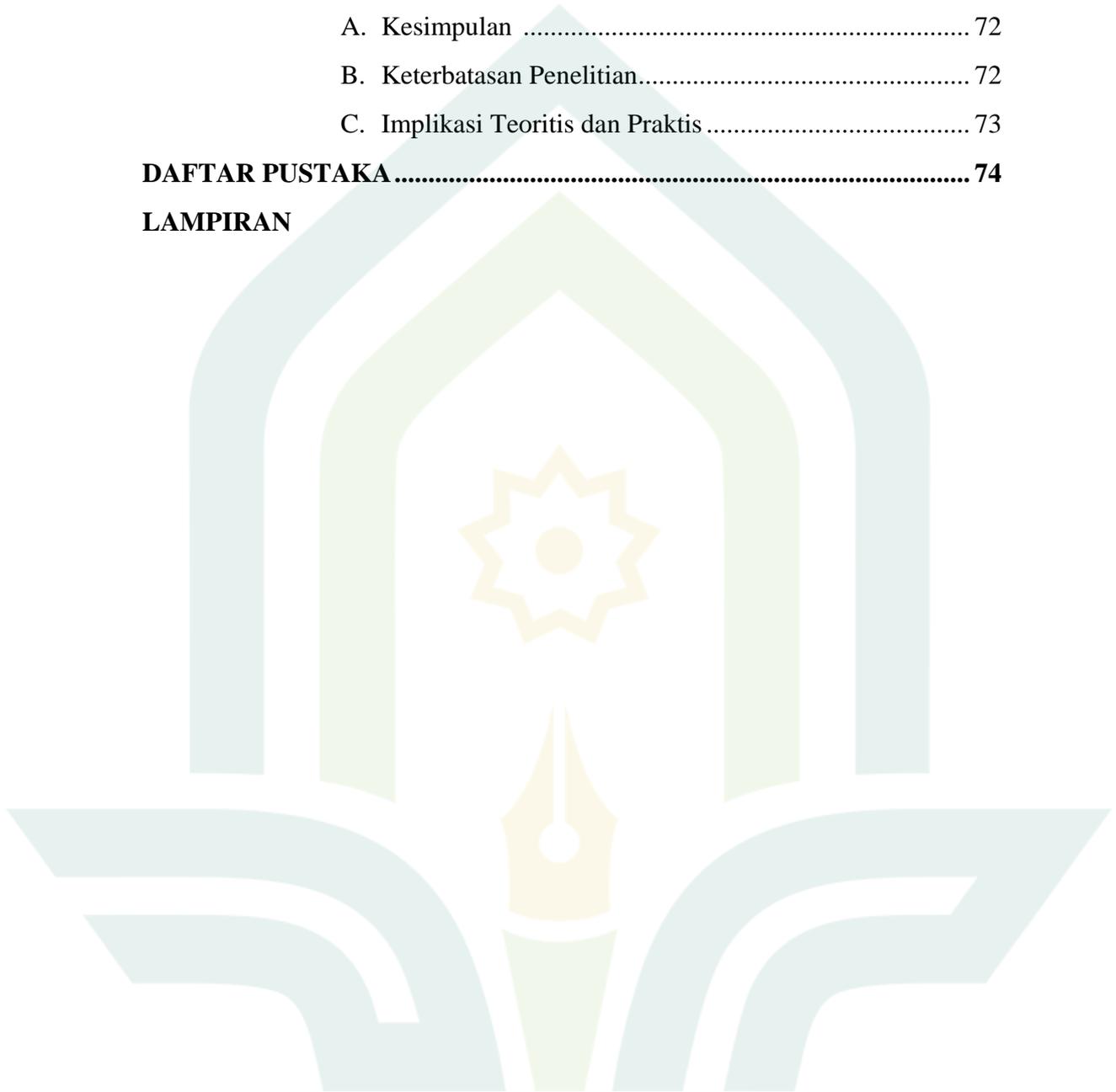
Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II	
LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12
1. <i>Grand Theory</i>	12
2. Kepuasan Pelanggan	13
3. Pelayanan Prima.....	16
4. Lingkungan Fisik	19
5. Kewajaran Harga	21
6. Cita Rasa	23

	B. Telaah Pustaka	26
	C. Kerangka berpikir	32
	D. Hipotesis	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	37
	A. Jenis Penelitian	37
	B. Pendekatan Penelitian	37
	C. Setting Penelitian	37
	D. Populasi dan Sampel Penelitian	38
	1. Populasi.....	38
	2. Sampel.....	38
	E. Variabel penelitian	39
	F. Sumber Data	42
	G. Teknik Pengumpulan Data.....	42
	H. Metode Analisis Data.....	43
	1. Uji Instrumen Data.....	43
	2. Uji Asumsi Klasik.....	46
	3. Analisis Regresi Linear Berganda	47
	4. Uji Hipotesis	48
	5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	50
	A. Deskripsi Data.....	50
	1. Deskripsi Data Penelitian.....	50
	2. Karakteristik Responden.....	50
	3. Deskripsi Variabel	52
	B. Teknik Analisis Data	57
	1. Uji Instrumen Data.....	57
	2. Uji Asumsi Klasik.....	59
	3. Analisi Regresi Linear Berganda	62
	4. Uji Hipotesis	63

	5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
	C. Pembahasan	66
BAB V	PENUTUP.....	72
	A. Kesimpulan	72
	B. Keterbatasan Penelitian.....	72
	C. Implikasi Teoritis dan Praktis	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab – Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1977 dan No.0543 b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang dipandang susah diserap dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا..	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَا..	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ.اِ.اِىَ.اِىِ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
يِ.يِىَ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وِ.وِىَ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

4. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

a. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

b. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

7. **Hamzah**

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

8. **Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ / Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ / Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ / Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا / Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional	40
Tabel 3.2 Skala Likert	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas 30 Responden	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Hasil jawaban responden terhadap pelayanan prima	52
Tabel 4.5 Hasil jawaban responden terhadap lingkungan fisik	53
Tabel 4.6 Hasil jawaban responden terhadap kewajaran harga	54
Tabel 4.7 Hasil jawaban responden terhadap cita rasa	55
Tabel 4.8 Hasil jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Parsial)	64
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan)	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66

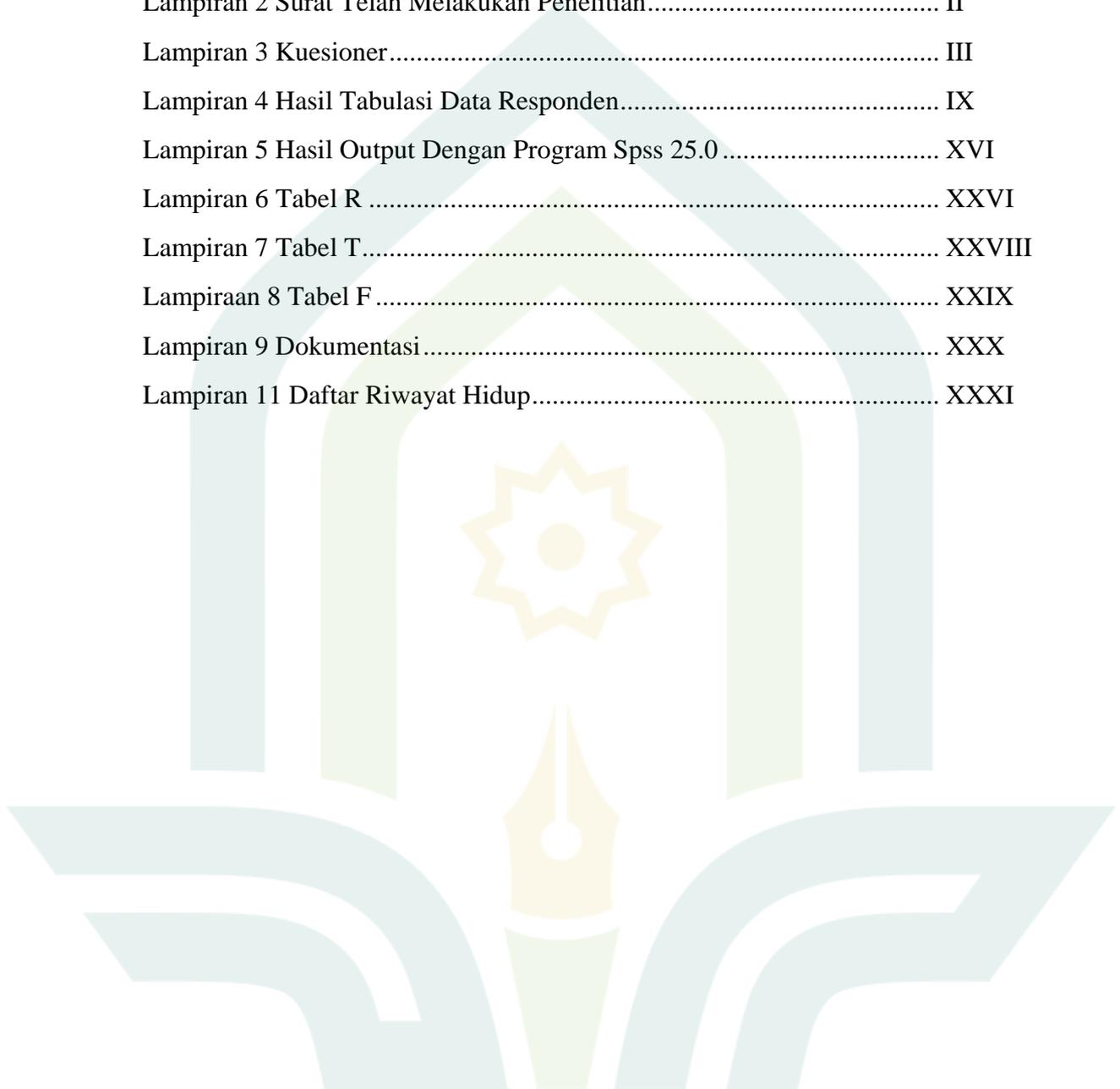
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penghasilan Rumah Makan Red Dragon Tahun 2023.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	I
Lampiran 2 Surat Telah Melakukan Penelitian.....	II
Lampiran 3 Kuesioner.....	III
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Responden.....	IX
Lampiran 5 Hasil Output Dengan Program Spss 25.0	XVI
Lampiran 6 Tabel R	XXVI
Lampiran 7 Tabel T.....	XXVIII
Lampiraan 8 Tabel F.....	XXIX
Lampiran 9 Dokumentasi.....	XXX
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	XXXI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri kuliner di Indonesia adalah sektor yang penting bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Kebutuhan serta tingkat keinginan manusia terus tumbuh dan tidak memiliki batasan sejalan dengan kemajuan zaman, salah satu kebutuhan manusia yaitu dengan keberadaan manusia yang terus berlanjut, kebutuhan akan makanan akan terus bertumbuh, memberikan potensi bisnis yang sangat luas (Anggriani, 2020).

Pada saat ini, sektor bisnis restoran dan rumah makan sedang mengalami pertumbuhan yang signifikan. Data dari kementerian perindustrian RI mencatat bahwa pada tahun 2022 terjadi peningkatan pertumbuhan sebesar 3,68% yang merupakan peningkatan dari angka sebelumnya pada tahun 2021 yang hanya mencapai 2,95% (www.cnbcindonesia.com).

Diranah bisnis, penting bagi pembisnis bisa mampu berkompetisi dan tetap eksis dalam bisnis meskipun ada orang lain yang melakukan hal serupa. Pada zaman yang modern ini, persaingan yang sengit mengharuskan para pengusaha untuk memiliki kemampuan yang baik dalam bersaing, terutama dalam memenuhi kebutuhan beragam dari konsumen (Prakoso, 2020). Perubahan perilaku masyarakat dalam menikmati makanan di luar rumah telah menyebabkan industri rumah makan berkembang pesat (Maimunah, 2019).

Usaha bisnis kuliner yang juga merasakan ketatnya persaingan yaitu rumah makan Red Dragon yang berada di Jalan Ahmad Yani, Balutan, Purwoharjo, Kec. Comal, Kab. Pemalang. Rumah makan ini mempunyai keunikan jika dibandingkan dengan lainnya. Keunikan ini salah satunya terletak sajian menu makanan dengan kepedasannya yaitu mie dengan rasa yang pedas dibagi menjadi berbagai macam level dari 1-50, lalu ada menu paket ayam geprek, paket ayam goreng, CRD (Chicken Red Dragon), bakso sapi, bakso mercon. Mempertahankan keberlangsungan rumah makan ini bukanlah hal yang mudah ditengah situasi persaingan ini dapat dikenali dari meningkatnya rumah makan serupa di daerah Comal terutama di pasar Comal seperti mie ngebul, RM. Mie Naga, Rocket Chicken, RM. TiToTie.

Terdapat beberapa tantangan yang harus diperhatikan oleh RM. Red dragon untuk menciptakan strategi yang baik dan menarik agar dapat berkembang dan bertahan ditengah persaingan. Dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis, penting bagi pemilik usaha untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas. Hal ini karena kepuasan pelanggan dapat menghasilkan peningkatan pendapatan dan ekspansi pasar yang lebih besar (Syafira & Nirmalasari, 2023). Kepuasan pelanggan tidak dapat diukur secara mutlak, melainkan bervariasi sesuai dengan yang dimiliki ekspektasi oleh masing-masing pelanggan (Jovanovic et al., 2022). Dengan pengelolaan lingkungan fisik yang nyaman disekitar rumah makan, pelayanan

prima, kewajaran harga, dan cita rasa yang lezat dengan demikian, ini akan meningkatkan manfaat bagi pemilik usaha dan juga memperoleh kepuasan dari pelanggan.

Dalam hal memenangkan persaingan bisnis rumah makan ini tentunya memerlukan kehadiran pelayanan yang luar biasa dikenal dengan pelayanan prima. Pelayanan yang baik juga akan menciptakan kepuasan dikalangan pelanggan. Menurut pandangan Philip Kotler, bertambah bagus pelayanan yang diberi, bertambah besarnya tingkat kepuasan yang dapat dicapai oleh pelanggan (Rahayu, 2020).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sofiayanti et al., 2022) pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula dengan penelitian (Purba & Kusnady, 2020) menghasilkan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan juga pada penelitian (Mardani et al., 2023) bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan penelitian dari (Listyowati et al., 2021) bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian penelitian dari (Baiti et al., 2020) yang menunjukkan hasil berbeda yaitu pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Selain pelayanan prima, suasana yang nyaman dalam lingkungan akan mengarahkan pada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Lingkungan fisik dalam konteks bisnis merujuk pada elemen-elemen yang terlihat dan dapat dirasakan oleh pelanggan saat mereka berinteraksi dengan suatu rumah makan. Ini termasuk desain ruang, dekorasi, pencahayaan, suara, kebersihan,

dan elemen lainnya. Pelanggan cenderung membentuk persepsi mereka tentang sesuatu perusahaan dan layanan yang mereka tawarkan berdasarkan lingkungan fisik yang mereka alami. (Vonika & Rahmidani, 2020). Ciri khas sebuah lingkungan fisik mampu menciptakan persepsi positif dalam pikiran pelanggan tentang kepuasan yang mereka rasakan di suatu tempat, sehingga mereka tertarik untuk menikmati suasana tersebut dalam waktu yang lama (Hartanto & Andreani, 2019).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti et al., 2020) lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Begitu pula dengan penelitian (Sukrayasa et al., 2022) menghasilkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan juga pada penelitian (Stefen & Efendi, 2019) bahwa lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan penelitian dari (Muafa & Awotkay, 2022) bahwa lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun demikian penelitian dari (Setyawati & Hanny, 2020) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa variabel lingkungan fisik tidak memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam upaya memenangkan persaingan dan mempertahankan pangsa pasar, tingkat kepuasan pelanggan dapat dinilai dengan sejauh mana harga dianggap adil. Kewajaran harga mengacu pada persepsi pelanggan tentang sejauh mana harga yang mereka bayarkan sebanding dengan nilai yang mereka terima dari produk atau layanan yang dibeli (Nisa, 2022). Jika suatu perusahaan memanfaatkan permintaan pelanggan yang tinggi untuk

keuntungannya sendiri melalui kenaikan harga, maka pelanggan akan merasa dimanfaatkan, dan akhirnya mereka akan menganggap peningkatan harga tersebut tidak adil (Premayani & Yoga, 2019). Oleh karena itu memahami pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan menjadi krusial dalam tujuan bisnis yang berkelanjutan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Evelynnvina Indira, 2020) yang menunjukkan bahwa kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu pula dengan penelitian (Pratama et al., 2023) bahwa kewajaran harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan juga pada penelitian dari (Letari et al., 2021) dan penelitian dari (Attamimi & Wanma, 2022) bahwa kewajaran harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian penelitian dari (Asy'ari & Karsudjono, 2021) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa kewajaran harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam bisnis makanan, elemen yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan adalah cita rasa. Ini mendorong para pelaku usaha untuk bersaing dengan menghasilkan cita rasa yang istimewa dalam setiap hidangan mereka, dan bisa terkenal pada masyarakat secara luas (Wuntu, 2022).

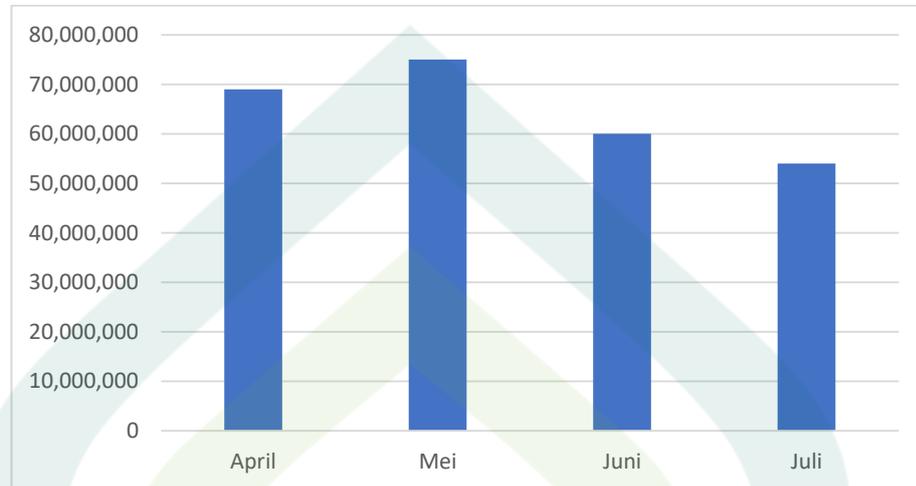
Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (N. A. Putri et al., 2022) yang menunjukkan bahwa cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula dengan penelitian (Mutiara et al., 2020) bahwa cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan juga pada penelitian dari (Prasasti & Maisara, 2022) bahwa cita rasa berpengaruh

terhadap kepuasan konsumen dan penelitian dari (Amin et al., 2022). Namun demikian penelitian dari (Pebriantika et al., 2022) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa cita rasa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini, peneliti memilih rumah makan Red Dragon sebagai lokasi penelitian. Rumah makan Red Dragon adalah salah satu yang mengusung konsep makanan pedas yang ditawarkan memiliki variasi tingkatan atau level, termasuk level tertinggi yaitu 50 dengan harga yang berbeda pada menu mie red dragon. Tidak hanya mie saja melainkan menu makanan seperti CRD (Chicken Red Dragon), bakso mercon, ayam goreng, ayam geprek, cemilan seperti sempolan. RM. Red Dragon berdiri sejak tahun 2015 terbilang sudah cukup lama dan masih bertahan sampai sekarang, kemudian pada bulan Mei 2023 membuka cabang yaitu di Petarukan tepatnya beralamat di jalan RA Kartini, Desa Kebo Ijo, Petarukan. Rumah makan Red Dragon menerapkan desain dapur terbuka yang dapat dilihat ketika pelanggan memesan makanan pada kasir atau ketika pelanggan telah duduk menunggu pesanan tiba. Sehingga pelanggan dapat melihat secara langsung aktivitas memasak.

Gambar 1.1

Data penghasilan rumah makan Red Dragon Comal tahun 2023



Sumber: rumah makan Red Dragon

Berdasarkan data diatas, penghasilan rumah makan red dragon mengalami fluktuasi dimana tiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan. Rumah makan Red Dragon mempunyai komitmen menyediakan menu enak atau lezat serta pelayanan terbaik dan tempat nyaman untuk berkumpul dengan teman ataupun keluarga. Dengan memberikan pelayanan terbaik berusaha untuk menjadikan destinasi kuliner yang disukai oleh pelanggan. Namun pada kenyataannya beberapa harapan pelanggan belum terpenuhi sepenuhnya. Berdasarkan ulasan di situs web Google rumah makan Red Dragon, bahwa beberapa pelanggan yang beranggapan merasa rasa makanan yang masih manis, kemudian pelayanan terlalu lama bisa menunggu sampai setengah jam sehingga bisa membuang waktu banyak pelanggan, fasilitas yang kurang seperti kipas angin sehingga pelanggan yang sedang makan merasakan panas.

Berdasarkan uraian latarbelakang yang terjadi menjadikan peneliti tertarik untuk menjalani penelitian masalah tersebut dengan judul penelitian **“PENGARUH PELAYANAN PRIMA, LINGKUNGAN FISIK, KEWAJARAN HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MUSLIM DI RUMAH MAKAN RED DRAGON COMAL PEMALANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalahnya antara lain:

1. Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang?
2. Apakah lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang?
3. Apakah keawajaran harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang?
4. Apakah cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang?
5. Apakah pelayanan prima, lingkungan fisik, kewajaran harga dan cita rasa berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang?

C. Batasan Masalah

Agar tetap fokus pada topik yang terkait, penulis perlu menetapkan batasan masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Peneliti ini

berpusat pada aspek-aspek yang memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal berupa pelayanan prima, lingkungan fisik, kewajaran harga dan cita rasa.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang.
4. Untuk mengetahui pengaruh cita rasa terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang.
5. Untuk mengetahui pelayanan prima, lingkungan fisik, kewajaran harga dan cita rasa berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan muslim di rumah makan Red Dragon Comal Pemalang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai wawasan maupun referensi dapat menjadi satu kajian dalam memperkaya ilmu ekonomi, mempertajam keilmuan tentang memenangkan persaingan dalam bisnis

dan dijadikan sebagai tambahan referensi bagi penelitian di bidang yang berkaitan dimasa yang akan datang.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Perusahaan

Harapan dari penelitian ini berguna untuk bahan acuan rumah makan Red Dragon dalam menarik pelanggannya khususnya dalam kepuasan para pelanggannya.

b. Bagi Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman wahid Pekalongan

Harapannya penelitian ini bisa menjadi sumber referensi bagi mahasiswa dalam proses pembelajaran maupun penelitian.

c. Bagi Peneliti

Meningkatkan kemampuan pengetahuan akademis dan meningkatkan kemampuan dalam menganalisis masalah terutama dalam konteks pemasaran.

F. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi disusun agar dapat dipahami, terstruktur dengan efektif, teratur. Dengan demikian, penulis menggunakan susunan dengan rincian:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang peristiwa dari sebuah permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti dan perumusan masalah yang kemudian dilanjutkan dengan adanya batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang penjelasan dari teori-teori yang digunakan peneliti sebagai landasan, telaah pustaka, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, variabel penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, definisi variabel operasional, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai deskripsi data, teknik analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, penulis mengemukakan kesimpulannya berdasarkan data yang sudah diperolehnya serta implikasinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan dasar temuan penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka didapat kesimpulan:

1. Pelayanan prima (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan muslim di Rumah Makan Red Dragon Comal Pematang.
2. Lingkungan fisik (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan muslim di Rumah Makan Red Dragon Comal Pematang.
3. Kewajaran harga (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan muslim di Rumah Makan Red Dragon Comal Pematang.
4. Cita rasa (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan muslim di Rumah Makan Red Dragon Comal Pematang.
5. Secara simultan pelayanan prima (X1), lingkungan fisik (X2) Kewajaran harga (X3) dan cita rasa (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan muslim di Rumah Makan Red Dragon Comal Pematang.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Pada tahap pengumpulan data, fakta yang tercatat dalam kuesioner tidak selalu mencerminkan pandangan responden hal ini mungkin disebabkan oleh variasi pemikiran, persepsi dan pemahaman yang beragam diantara responden. Serta faktor lain seperti kejujuran dalam mengisi pendapat pada kuesioner.

2. Responden yang hanya 96, tentu belum mencukupi untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai keadaan yang sebenarnya.

C. Saran Teoritis dan Praktis

1. Teoritis

Penelitian ini memberi pemahaman bahwa perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual memengaruhi kepuasan pelanggan, ini menggambarkan kompleksitas dari pelayanan prima, lingkungan fisik, kewajaran harga dan cita rasa adalah unsur berkontribusinya pada kepuasan pelanggan.

2. Praktis

Penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan kedepannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, selanjutnya dari segi lingkungan fisik memastikan bahwa suasana yang nyaman, kebersihan, pencahayaan, dari segi kewajaran harga penetapan harga yang sepadan pada evaluasi yang diberikan dihadapan pelanggan dan terakhir dari segi cita rasa yaitu tetap menjaga kualitas makanan dan berfokus pada menu yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, R., & Syarif, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Makanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Dapur Indonesia Menteng). *Ekonomika*, 5(3), 236–245.
- Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Qiara.
- Altair, N., & Sukresna, I. M. (2022). Pengaruh Layanan Kualitas, Makanan, Kewajaran Harga, Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal Of Management*, 11(1), 1–14.
- Amin, T., Arisman, A., & Putri Lestari, S. (2022). Pengaruh Cita Rasa Dan Layout Terhadap Kepuasan Konsumen Di Letter Coffee. *Journal*, 1(4).
- Anggraeni, R. (2022). *Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Vin'z Ice Cream Outlet Jalan Bhayangkara Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman Samarinda.
- Anggriani, W. (2020). *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Pelanggan Aneka Keripik di Kotaraya Kabupaten Parigi Moutong*. IAIN Palu.
- Arlin, D. V., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh Kewajaran Harga dan Perkembangan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Vixion pada Dealer Lautan Teduh di Purbolinggo. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(2), 102–110. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i2.542>
- Asy'ari, A. H., & Karsudjono, A. J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Price fairness, Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Merek Samsung di Banjarmasin. *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 8(1). <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v8i1.4154>
- Attamimi, Y., & Wanma, J. R. (2022). Analisis Pengaruh Suasana, Kualitas Pelayanan Dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Café La Baliza Kota Jayapura. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4). <https://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/>
- Aziza, W. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ojek Online Gojek Di Kota Makassar Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. UIN Alauddin Makassar.

- Baiti, N., Saroh, S., & Hardati, R. N. (2020). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Prima Dan Penetapan Harga Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen. *JIAGABI*, 9(1), 8–15.
- Bawamenewi, A., & Hasoloan, A. (2020). Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Yummy Foodcourt Medan (Komplek Cemara Asri). *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(2), 33–41.
- Caroline, N. (2020). *Analisis Pengaruh Price Fairness Terhadap Tingkat Penerimaan Harga yang di Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Citilink di Yogyakarta*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran.”
- 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). <https://doi.org/10.47747/jbme.v1i1.22>
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gravamedia.
- Evelynnvina Indira, dan T. S. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use dan Price Fairness Terhadap Customer Satisfaction pada Pengguna aplikasi Mcdonald. *Agora*, 8(2).
- Hariyanto, A. T., Wahyuni, S., & Widodo, J. (2022). Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Kasus Pada Warung Makan Bank One 2 Di Jalan Mastrip Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 16(1), 33–39. <https://doi.org/10.19184/jpe.v16i1.22938>
- Hartanto, A., & Andreani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di De Mandailing Cafe Surabaya. *Agora*, 7(1).
- Husna, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, Kualitas Produk, Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Geprek Warung Endus Sibuya. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 1(3), 311–320.
- Izza, N. A. (2023). *Pengaruh Cita Rasa Dan Keragaman Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Soto Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Juni 2023*. K.H Achmad Siddiq Jember.

- Jamal, A., & Busman, S. A. (2021). Pengaruh Cita Rasa Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Geprek Junior Cabang Pekat Di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 27–34.
- Jannah, C., & Alhazami, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cv. Sumber Garuda Mas. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 1(2). <https://doi.org/10.55606/jurrie.v1i2.361>
- Jovanovic, M. M., Riadi, S. M., Yulianto, S., & Irawan, R. L. (2022). Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Pada Kepuasan Konsumen Di MP Mart. *Teknologi Komputer Dan Informatika*, 1(1).
- Juliana, Pramezwary, A., Tanzil, S. T., Angelina, V., & Putro, W. W. W. (2021). Analisis Kualitas Layanan dan Servicescape terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonald's Selama COVID-19. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(2). <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i2.179>
- Letari, M., Djaelani, A. K., & Millanintyas, R. (2021). Pengaruh Kualitas Makanan, Suasana dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Riset Manajemen*, 10(4).
- Listyowati, D., Fadilah, E., Haroen, R., & Hursepuny, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang kramat. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 2(2). <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v2i2.58>
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN*, 1(2). <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>
- Mardani, I., R Oktini, D., & A R, M. M. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga Ekonomis terhadap Kepuasan Konsumen Bus Budiman. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v3i1.5871>
- Muafa, I. W., & Awotkay, A. s. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 13(2). <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/ekosos/article/download/4753/2558>
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan

Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1). <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.300>

Nisa, K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek dan Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian (Studi Produk Kopi Janji Jiwa Tanjung Duren Jakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 13–37.

Oktaviansyah, R. R. S. (2020). Pengaruh Harga, Promosi Dan Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Java Paragon Hotel and Residence. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(11), 06–18.

Pane, D. H., & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 149–155.

Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya Gama Press.

Pebriantika, D. T., Pitriyani, U., & Sulaeman, E. (2022). Pengaruh Harga, Cita Rasa, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan di Karawang. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 255–262. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.4589>

Prasasti, G. A., & Maisara, P. (2022). Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Di Solo Raya. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2). <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.327>

Pratama, I. P. A., Suartina, I. W., & Premayani, N. W. W. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Arj . 88 Store Cabang Penatih Denpasar. *Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(9).

Premayani, N. W. W., & Yoga, G. A. D. M. (2019). Pengaruh Kewajaran Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Wina rumah Kebaya. *Widya Manajemen*, 1(2).

Purba, E., & Kusnady, D. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Deli Mega Valutindo. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1). <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10497>

Puspitasari, P. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas

Muhammadiyah Semarang.

- Putri, N. A., Safri, H., & Zufri. (2022). Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Etika Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Warung Kopi Gelas Batu Kota Pinang. *Jurna Manajemen Akuntansi*, 2(2), 132–143.
- Putri, N. I. (2023). *Pengaruh Kualitas Makanan, Lingkungan Fisik dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Solo Steak & Resto Jaten*. UIN Raden Mas Said Surakarta.
- Rahayu, S. W. (2020). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Fanybella Resto dan Cafe di MTC GIANT PANAM di Tinjau Menurut Ekonomi Islam*. UIN Sultasn Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Rahmatullah, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Atmosfer Toko Dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffe Shop Di Malang*. UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Sakti, A. P., Sulistiono, S., Astrini, D., & Stephanie, L. (2021). Pengaruh Service Excellence, Servicescape Dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cimory Riverside. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1). <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.582>
- Sari, R. D. A. K., & Fifaldyovan, M. I. (2022). Pengaruh Servicescape, Service Quality, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Swalayan di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Nasional*, 5(2), 56–59.
- Sembiring, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Ayam Jogja. In *Repository Universitas Medan Area*. Universitas Medan Area.
- Setyawati, A., & Hanny, R. (2020). Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Upt Puskesmas Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 5(2), 81–91. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v5i2.1032>
- Siregar, S. G. S., Lubis, A. S., & Siregar, H. (2020). Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan). *Prossiding Seminar Hasil Penelitian 2019*, 2(1), 226–233.

- Sofiayanti, A., Vida Ramadhani, D., & Ratna, Y. H. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Keramiku Coffee & Galery. *Bening*, 9(1), 1–13.
- Stefen, Y., & Efendi. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Kampoeng Kita. *ULTIMA Management*, 10(2). <https://doi.org/10.31937/manajemen.v10i2.981>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi: Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press.
- Sukrayasa, N., Junaedi, W. R., & Mertayasa, G. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. *Ekonomika, Bisnis, Dan Humaniora*, 1(2).
- Syafira, W. B., & Nirmalasari, T. (2023). Pengaruh Service Excellent Dan Harga Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada PT . Wahana Trans Lestari Medan. *JUBIMA: Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1).
- Syarifuddin, & Saudi, I. Al. (2022). *Metode Riset Praktis Regresi Berganda dengan SPSS*. Palangkaraya : Bobby Digital Center.
- Vonika, T., & Rahmidani, R. (2020). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Uda Fes Kuliner's Cabang Juanda di Kota Padang. *Jurnal Ecogen*, 3(1), 108. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v3i1.8530>
- Widana, W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Klik Media.
- Wijaya, F. S., & Hidayati, R. (2020). Analisis pengaruh citra merek, kewajaran harga, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada tower cafe tembalang. *Diponegoro Journal of Management*, 9, 1–14.
- Wulansari, A., & Haryanti, I. (2021). Pengaruh Physical Environment terhadap Minat Beli Konsumen. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 18(02), 2. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Wuntu, C. R. A. (2022). Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Rumah Makan Warung Sidik Kota

Batu). *Manajemen Bisnis*, 2(4).

Yuliantoro, N., Gracia, E., & Novia, J. (2021). Pengaruh Kulaitas Makanan dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial Selama Masa Pandemi Covid-19. *Journal FAME*, 4(1).

Yunike, P. (2022). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai Pasa Kantor Sistem Dministrasi Mnunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar*. Universitas Bosowa Makassar.

Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). *EKONOMETRIKA Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. Mandala Press.

Zulfiana, N. (2021). *Pengaruh pelayanan prima dan harga terhadap kepuasan pelanggan di coffee place makassar*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makasaar.

Zulfiana, N., & Latief, F. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee Place Makassar. *Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1).

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Dela Setiani
2. Tempat tanggal lahir : Pematang, 11 Mei 2001
3. Alamat rumah : Gang Bisma. No. 74 A, RT 03/RW 01.
Desa Ujunggede, Kecamatan Ampelgading, Kabupaten Pematang
4. Nomor *handphone* : 085640656466
5. Email : delasetiani123@gmail.com
6. Nama ayah : Slamet Daam
7. Pekerjaan ayah : Pedagang
8. Nama ibu : Rusmiyati
9. Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri 1 Ujunggede (2007-2013)
2. SMP : SMP Negeri 2 Comal (2013-2016)
3. SMA : SMA Negeri 1 Petarukan (2016-2019)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. UKM LPTQ, anggota, divisi komunikasi dan informasi, 2020
2. Ikatan Mahasiswa Pelajar Pematang (IMPP) Pekalongan, anggota, divisi jaringan komunikasi, 2021
3. SAN Pekalongan, anggota, divisi ekonomi kreatif, 2022

D. PRESTASI AKADEMIK/SENI/OLAHRAGA

1. Film pendek rangkaian EVENT FTIK, juara 2, nasional, 2020

Pekalongan, 13 November 2023

Penulis