

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
WARUNG MIE CELOR 26 ILIR H.M SYAFEI Z KOTA  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Mifthahul Maula  
Npm : 061740611621**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
WARUNG MIE CELOR 26 ILIR H.M SYAFEI Z KOTA  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Nama : Mifthahul Maula**

**NPM : 061740611621**

Menyetujui,

Palembang, 28 Juli 2021  
Pembimbing II,

Pembimbing I,

**Esya Alhadi, S.E., M.M  
NIP 196309191990032002**

**Dr. Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec., CHE  
NIP 197705212006042001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

**Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata,

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si  
NIP 1986022620150420003**



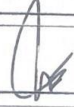
### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mifthahul Maula  
NPM : 061740611621  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Rabu  
Tanggal : 28 Juli 2021

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Esya Alhadi, S.E., M.M</u> Ketua		2 Agustus 2021
2.	<u>Dr. Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec., CHE</u> Anggota		2 Agustus 2021
3.	<u>Dr. Marieska Lupikawaty, SE.,M.M</u> Anggota		2 Agustus 2021

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mifthahul Maula  
NPM : 061740611621  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan  
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Mie Celor  
26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 28 Juli 2021

Penulis,



Mifthahul Maula

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

***“Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada Kemudahan”***

***(Al-Sharh:5)***

***Yakin janji ALLAH itu Pasti***

***Syukuri, Jalani & Nikmati***

**Saya persembahkan kepada :**

- **Kedua orang tua kami**
- **Saudara-saudari kami**
- **Teman seperjuangan UPW'17**
- **Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya  
Palembang**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG MIE CELOR 26 ILIR H.M SYAFEI Z KOTA PALEMBANG ”**.

Skripsi ini dibuat berdasarkan apa yang penulis temukan di objek penelitian yaitu pada Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang. Semua kegiatan dan data dalam bentuk tertulis pada lampiran adalah merupakan bukti pengerjaan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan dalam penyelesaian penulisan ini, dengan adanya kekurangan tersebut penulis meminta masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan hal yang lebih baik dimasa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I.,M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Esya Alhadi, S.E., M.M selaku Pembimbing I
6. Ibu Dr. Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec., CHE selaku Pembimbing II
7. Bapak Nanda selaku pihak Pengelola Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Cabang Jln. Ahmad Dahlan Kota Palembang.
8. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
9. Orang Tua tercinta khususnya Mamak yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil.
10. Kepada diri sendiri yang telah berjuang sampai detik ini, kamu Hebat.
11. Untuk sahabat ku Shara Khairunnisa yang setia menemani, mengantar jemput, memberi tumpangan hidup selama saya menjadi mahasiswa akhhir dan seterusnya. Kopek Intean yang membantu begadang, menemani bimbingan dan merapikan skripsi ini, semoga lelah mu menjadi LILLAH.

12. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan dikelas 8 BPA dan 8 BPB yang memberi dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah Subhanallahu Wata'ala. Aamiin.

Palembang, Juli 2021

Penulis



## ABSTRAK

**Nama Mahasiswa : Mifthahul Maula**  
**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Palembang. Variabel independen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Makanan ( $X_2$ ), sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian penjelasan (*descriptive research*). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Palembang. Jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 orang responden dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Koefisien determinasi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Makanan ( $X_2$ ) menunjukkan hasil *adjusted R*<sup>2</sup> sebesar 55%, yang berarti variabel independen memiliki pengaruh sebesar 55% terhadap variabel dependen. Berdasarkan uji t pada penelitian ini, didapatkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Kualitas Makanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan uji F pada penelitian ini menunjukkan bahwa  $\text{sig F (0,000)} < \alpha = 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Makanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Makanan ( $X_2$ ) bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Maka diharapkan untuk pihak pengelola perlu menjaga dan meningkatkan Kualitas Pelayanan dan juga Kualitas Makanan agar kepercayaan dan kepuasan konsumen semakin lebih baik.

**Kata Kunci: kualitas makanan, kualitas layanan, kepuasan konsumen**

## ABSTRACT

**Student Name : Mifthahul Maula**  
**Heading : The Effect of Service Quality and Food Quality On Customer Satisfaction at Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Palembang**

*This study aimed to determine and explain the impact of Service Quality and Food Quality towards Customer Satisfaction. Independent variables used in this research are Service Quality ( $X_1$ ) and Food Quality ( $X_2$ ), the dependent variable is Customer Satisfaction ( $Y$ ). This research is a quantitative research using descriptive research as the research method. Population of this research are Mie Celor 26 ilir H.M Syafei's customers, with total sample of 100 respondents, with accidental sampling used as method for determining the sample. Data analysis method used in this research are descriptive analysis and multiple linier regression. Coefficient of determination value of the independent variables showed 55% as the result of adjusted  $R^2$  which means as much as 55% of Customer's Satisfaction ( $Y$ ) will be affected by the independent variables. The  $t$  test of this research showed that Service Quality ( $X_1$ ) and Food Quality ( $X_2$ ) has a significant impact towards Customer's Satisfaction ( $Y$ ). The  $F$  test of this research showed that the sig  $F (0,000) < \alpha = 0,05$ , meaning the independent variables, Service Quality ( $X_1$ ) and Food Quality ( $X_2$ ) together has a significant impact towards the dependent variable, Customer's Satisfaction ( $Y$ ). Therefore, it is expected that the management needs to maintain and improve the Quality of Service and The Quality of Food so that the trust and satisfaction of consumers is better.*

**Keywords: food quality, service quality, customer satisfaction**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DATAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Praktis .....	8
1.5.2 Manfaat Teoritis.....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian Pariwisata .....	10
2.2 Pengertian Wisata Kuliner.....	10
2.3 Pengertian Kualitas .....	11
2.4 Kualitas Pelayanan.....	12

2.5	Kualitas Makanan.....	13
2.6	Konsep Pengaruh.....	14
2.7	Kepuasan.....	14
2.8	Konsumen .....	15
2.9	Kepuasan Konsumen .....	15
2.10	Kerangka Berfikir .....	17
2.11	Hipotesis Penelitian.....	18
2.12	Penelitian Terdahulu .....	18

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN..... 21**

3.1	Jenis Penelitian.....	21
3.2	Lokasi Penelitian.....	21
3.3	Populasi dan Sampel .....	22
	3.3.1 Populasi .....	22
	3.3.2 Sampel.....	22
3.4	Teknik Pengumpulan Sampel .....	22
3.5	Skala Pengukuran.....	23
3.6	Variabel Penelitian .....	24
	3.6.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	24
	3.6.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	24
3.7	Jenis dan Sumber Data .....	25
	3.7.1 Data Primer.....	25
	3.7.2 Data Sekunder.....	25
3.8	Teknik Pengumpulan Data .....	25
	3.8.1 Kuisisioner .....	25
	3.8.2 Studi Literatur .....	26
	3.8.3 Dokumentasi.....	26
3.9	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	26
3.10	Teknik Analisis Data.....	28
	3.10.1 Analisis Data Deskriptif.....	28
	3.10.2 Uji Validitas.....	28
	3.10.3 Uji Reabilitas .....	29
	3.10.4 Uji t (Uji Parsial) .....	29
	3.10.5 Uji F (Uji Simultan) .....	29

3.10.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	30
3.10.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Warung Mie Celor H.M Syafei Z.....	31
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	32
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
4.3 Deskripsi Hasil Tanggapan .....	34
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan..	34
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Makanan ...	34
4.3.3 Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen .....	35
4.4 Pengujian Instrumen.....	36
4.4.1 Uji Validitas.....	36
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	37
4.5 Uji Hipotesis .....	39
4.5.1 Uji t (Uji Parsial).....	39
4.5.2 Uji F (Uji Simultan) .....	40
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi.....	41
4.5.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	41
4.6 Pembahasan.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Daftar Makanan Khas Palembang.....	2
Tabel 1.2 Data Penjualan Mie Celor H.M Syafei Z bulan Juni 2020 - Februari 2021.....	6
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Skala Likert.....	24
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Kualitas Makanan.....	35
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 4.7 Uji Validitas Data dan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas.....	38
Tabel 4.9 Hasil Analisis Parsial.....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan).....	40
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi.....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linera Berganda.....	41

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Bukti Wisatawan Menikmati Mie Celor H.M Syafei Z.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	17



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Izin pengambilan data
- Lampiran 2 : Permohonan surat pengambilan data dari Polsri
- Lampiran 3 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 4 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 7 : Form Kunjungan Mahasiswa ke Warung Mie Celor 26 Ilir
- Lampiran 8 : Surat Telah Melakukan Wawancara Kepada Pengelola Mie Celor
- Lampiran 9 : Hasil Wawancara
- Lampiran 10 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 11 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 12 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 13 : Daftar Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 14 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 15 : Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 16 : Hasil Regresi Linear Berganda
- Lampiran 17 : Surat Rekomendasi Sidang Skripsi