

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
( STUDI KASUS PADA ROLLS CAFE PALEMBANG )**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna Mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**WAHYUNI DEANDRA**

**NPM. 1801110139**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2022**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : WAHYUNI DEANDRA  
Nomor Pokok/NIM : 18.01.11.0139  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rolls Cafe Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal *17 September 2022* Pembimbing I : *[Signature]* Dr. M. Ima Andriyani, SE, M.Si  
NIDN : 0201018001

Tanggal *17 September 2022* Pembimbing II : *[Signature]* Dian Septianti, SE, MM  
NIDN : 0206098501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

*[Signature]*

Dr. Msy. Mikial, SE, Msi, Ak, CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

Ka. Prodi Manajemen,

*[Signature]*

Mariyam Zanariah, SE, MM  
NIDN : 0222096301

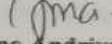
010/PS/DFE/22


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

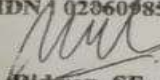
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wahyuni Dcandra  
Nomor Pokok/NPM : 1801110139  
Jurusan/Prog. Studi : Ekonomi/Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rolls Cafe Palembang

Penguji Skripsi :


Tanggal 28 September 2022 Ketua Penguji :   
Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si  
NIDN : 0201018001

Tanggal 28 September 2022 Penguji I :   
Dian Septianti, S.E., M.M  
NIDN : 0206098501

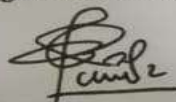
Tanggal 28 September 2022 Penguji II :   
M. Ridwan, SE., MM  
NIDN : 0219116101

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi,  
Tanggal 05-10-2022

  
Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA.CSRS  
NIDN : 0201018001

Ketua Prodi Manajemen,  
Tanggal 05-10-2022

  
Mariyam Zanariah, S.E., M.M  
NIDN: 0222096301

070 / PS / DFE / 22

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

**“ Jadi baik, temui dan dapatkan hal-hal baik ”**

**(Wahyuni Deandra)**

**“ Masa lalu adalah urusan perasaan, Masa depan adalah urusan  
Pemikiran ”**

**(Pidi Baiq)**

### **Kupersembahkan Kepada:**

- Wahyuni Deandra, darimu dan untukmu.
- Mama, Ketiga adikku yang baik, dan Keluarga terkasih.
- Reno Apriansyah, manusia super dermawan.
- Kawan-kawan asik nan seru, khususnya yang memberikan bantuan dan dukungan.
- Almamater yang saya banggakan, Universitas Tridinanti Palembang.

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : WAHYUNI DEANDRA

Nomor Pokok/NPM : 1801110139

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak adabagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, 28 September 2022



Wahyuni Deandra

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan Proposal di **Rolls Cafe Palembang**.

Mengingat keterbatasan waktu, peneliti menyadari bahwa isi Proposal ini masih memerlukan penyempurnaan dan untuk itu peneliti mengharapkan masukan pihak yang telah membantu sehingga dapat menambah wawasan peneliti. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, M.P. selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si,Ak.CA.CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang dan selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
4. Ibu Mariyam Zanariah, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
5. Ibu Lusia Nargis, SE, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Tridianti Palembang.
6. Ibu Dian Septianti, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Universitas Tridianti Palembang.
7. Dosen & Staff Karyawan Fakultas Ekonomi Tridianti Palembang.
8. Kedua Orang tua yang telah bermurah-hati membesarkan saya, terutama ia yang kusebut mama, hebat sabarmu sepanjang masa.

9. Adik-Adik yang sangat kakak cintai, Virischa Deandra, Dean Savira, Muhammad Arya .A, semoga kelak menyusul dan sukses bersama.
10. Kekasih seperjuangan yang mesra saya sapa Renz, istilah jaman sekarang *#SUPPORTSYSTEM*, Kemudian kawan-kawan dekat yang sedikit baik tapi banyak asik, TERIMA KASIH Rey, Lika, dan Roman, satu lagi si bucin Farhan. see you on TOP!!!
11. Owner dan Karyawan Rolls Cafe Palembang yang bersedia memberi saya ruang untuk menuliskan sebuah karya ilmiah, kemudian memberikan dukungan penuh selama pengerjaan, teruntuk semangat yang luar biasa dari Pak Rio, Mba Nove, Anjani, Wawan dan yang lainnya. Jujur saya sampaikan, saya bangga menjadi bagian daripada ROLLS CAFÉ PALEMBANG.
12. Keluarga besar, terkhusus sepupu saya Checillia Nafradella dan suami, terima kasih bantuan kala sulit dan Nenek tercinta yang sudah cukup renta tapi masih memikirkan urusan kebaya untuk Wisuda, “agar cucuku cantik saat wisuda” katanya. Sekaligus untuk kawan lain yang saya libatkan dalam beberapa hal dan tidak turut saya sertakan, namun tentunya hangat dalam ingatan, semoga kebaikan yang kalian tujukan berbalik bahkan terbayar lebih oleh Yang Maha Kaya Tuhanku Allah SWT.
13. Last but not least, Pak Arie Saputra, akrab disapa Pak Alam, tanpa mengurangi rasa hormat saya, Terima Kasih Banyak pak, saya ingat dulu saat pertama kali merasakan dunia kerja, bapak baik-hati mengizinkan saya membagi waktu antara kerja dan kuliah, dan sekarang saya sudah

menamatkan kuliah saya. “semoga bapak dan keluarga selalu sehat dan sejahtera”

Peneliti menyadari bahwa proposal ini jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan guna peningkatan kualitas proposal ini. Semoga proposal ini bermanfaat semua pihak yang membaca.

Palembang,        September 2022  
Peneliti,

**Wahyuni Deandra**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Kajian Teoritis .....	8
2.1.1. Kualitas Makanan.....	8
2.1.1.1. Kualitas Makanan .....	8
2.1.1.2. Faktor Kualitas Makanan .....	9
2.1.1.3. Dimensi dan Indikator Kualitas Makanan.....	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2.1. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2. Karakteristik Layanan.....	13
2.1.2.3. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.4. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	14

2.1.3. Lokasi .....	17
2.1.3.1. Pengertian Lokasi .....	17
2.1.3.2. Faktor Pemilihan Lokasi .....	17
2.1.3.3. Dimensi dan Indikator Lokasi .....	18
2.1.4. Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.4.3. Metode Pengukur Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.4.4. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen .....	23
2.2. Penelitian Yang Relevan.....	24
2.3. Kerangka Berfikir .....	26
2.4. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.1.1. Tempat Penelitian .....	29
3.1.2. Waktu Penelitian.....	29
3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.2.1. Sumber Data .....	30
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3. Populasi, Sampel dan Sampling .....	32
3.3.1. Populasi .....	32
3.3.2. Sampel dan Teknik Sampling.....	33
3.3.3. Teknik Sampling.....	34
3.4. Rancangan Penelitian.....	35
3.5. Variabel dan Definisi Operasional.....	36
3.5.1. Variabel Penelitian.....	36
3.5.2. Definisi Operasional Variabel .....	36
3.6. Instrumen Penelitian .....	39
3.7. Uji Instrumen.....	40
3.7.1. Uji Validitas.....	40
3.7.2. Reliabilitas.....	40
3.8 Uji Normalitas .....	40

3.9 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.9.1. Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.9.2. Uji Multikolonieritas .....	41
3.10. Teknik Analisis Data .....	42
3.10.1. Regresi Linear Berganda.....	42
3.10.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
3.10.3. Uji Hipotesis .....	43

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....46**

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1. Profil Perusahaan .....	46
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	47
4.1.3. Struktur Organisasi .....	47
4.2. Pembahasan dan Interpretasi .....	48
4.2.2. Karakteristik Responden .....	52
4.3. Uji Instrumen.....	53
4.3.1. Uji Validitas.....	53
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	57
4.4. Uji Normalitas .....	59
4.5. Uji Asumsi Klasik .....	61
4.5.1. Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	63
4.6. Teknik Analisis Data .....	64
4.6.1. Regresi Linear Berganda.....	64
4.6.2. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
4.6.3. Uji Hipotesis.....	67
4.7. Pembahasan .....	71
4.7.1. Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi secara simultan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rolls Cafe Palembang .....	71
4.7.2. Pengaruh Kualitas Makanan secara Parsial berpengaruh Terhadap	

Kepuasan Konsumen Pada Rolls Cafe Palembang .....	72
4.7.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara Parsial berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rolls Cafe Palembang .....	72
4.7.4. Pengaruh Lokasi secara Parsial berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Rolls Cafe Palembang .....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1. Kesimpulan .....	73
5.2. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	24
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	29
Tabel 3.2 Data Jumlah Konsumen Rolls Cafe.....	32
Tabel 3.3 Operasional Variabel .....	36
Tabel 3.4 Skala Likert .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualias Makanan X1 .....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan X2.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi X3 .....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen Y.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Makanan X1 .....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan X2 .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi X3.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen Y .....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	64
Tabel 4.14 Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji (t) .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Konsumen .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	49
Gambar 4.2 Histogram Normalitas .....	62
Gambar 4.3 Scatterplot Heteroskedastisitas.....	64

## ABSTRAK

**WAHYUNI DEANDRA. Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rolls Café Palembang (Dibawah bimbingan Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE, M.Si Pembimbing I dan Ibu Dian Septianti, SE., MM Pembimbing II).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan adanya 1). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen 2). Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial. 3). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial. 4). Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial. Pertimbangan yang diambil konsumen Rolls Cafe Palembang yang berjumlah 44 konsumen sebagai responden. Variabel yang digunakan yaitu Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi sebagai variabel independen, dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen. Model yang digunakan adalah regresi linier berganda persamaan dengan hasil persamaan  $Y = 11.808 + 0.341 X_1 + 0.260 X_2 + 0.206 X_3 + e$ . Dari hasil persamaan tersebut konstanta sebesar 11.808, Kualitas Makanan ( $X_1$ ) sebesar 0.341 atau 34,1%, Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,260 atau 26% dan Lokasi ( $X_3$ ) sebesar 0,206 atau 20,6%. Hasil dari  $F_{hitung}$  sebesar 3.876 dengan tingkat Sig.0.016 karena nilai Sig  $F < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil uji t Kualitas Makanan ( $X_1$ ) dengan hasil nilai signifikan uji t  $< 0,05$  yaitu ( $0.010 < 0,05$ ) maka ada pengaruh secara parsial, Hasil uji t Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dengan hasil nilai signifikan uji t  $< 0,05$  yaitu ( $0.036 < 0,05$ ), Hasil uji t Lokasi ( $X_3$ ) dengan hasil nilai signifikan uji t  $< 0,05$  yaitu ( $0,048 < 0,05$ ) maka ada pengaruh secara parsial.

**Kata Kunci :** Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi

## ABSTRACT

**WAHYUNI DEANDRA.** *Effect of Food Quality, Service Quality, and Destination Location on Rolls Café Palembang (Under the guidance of Mrs. Dr. M. Ima Andriyani, SE, M.Si Advisor I and Ms. Dian Septianti, SE., MM Supervisor II).*

*This study aims to determine, analyze and prove the existence of 1). Effect of Food Quality, Service Quality, and Location on Consumer Satisfaction 2). Partial Effect of Food Quality on Consumer Satisfaction. 3). Partial Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction. 4). The Effect of Location on Consumer Satisfaction partially. The considerations taken by Rolls Cafe Palembang consumers, amounting to 44 consumers as respondents. The variables used are Food Quality, Service Quality, and Location as independent variables, and Consumer Satisfaction as the dependent variable. The model used is multiple linear regression equation with the results of the equation  $Y = 11.808 + 0.341 X1 + 0.260 X2 + 0.206 X3 + e$ . From the results of the equation, the constant is 11,808, Food Quality (X1) is 0.341 or 34.1%, Service Quality (X2) is 0.260 or 26% and Location (X3) is 0.206 or 20.6%. The result of Fcount is 3.876 with a level of Sig.0.016 because the value of Sig F <0.05 then H0 is rejected and H1 is accepted. Food Quality t test results (X1) with a significant value of t test < 0.05, namely (0.010 < 0.05) then there is a partial effect, Service Quality t test results (X2) with a significant value of t test < 0.05 namely (0.036 < 0.05), Location t test results (X3) with the results of the t test significance value < 0.05, namely (0.048 < 0.05) then there is a partial effect.*

**Keywords :** Food Quality, Service Quality, and Location



## **RIWAYAT HIDUP**

**WAHYUNI DEANDRA**, dilahirkan di Kota Palembang, Sumatera Selatan pada hari Senin, tanggal 07 Juni 1999 dari pasangan Ade Chandra dan Afrianti yang merupakan anak pertama dari empat bersaudara. Peneliti menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 193 Palembang pada tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2013 SMP Negeri 38 Palembang, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMK Xaverius Palembang, dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2018 penulis memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada era modernisasi saat ini menuntut masyarakat untuk mengikuti setiap perubahan sekecil apapun, tidak terkecuali terhadap perubahan gaya hidup seseorang, salah-satunya pergi atau *hang out* (menghabiskan waktu) ke *cafe*. Saat ini *cafe* tidak hanya menjadi tempat makan atau minum, namun banyak pelaku bisnis yang bersaing menciptakan *cafe* sebagai alternatif tempat yang nyaman untuk singgah, berkumpul, dan bersenda gurau, sehingga muncul banyak bisnis kuliner yang berkembang di masyarakat. Perkembangan bisnis kuliner yang pesat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti demografi, tingkat ekonomi yang meningkat, serta gaya hidup masyarakat. Maraknya bisnis kuliner mengharuskan pelaku bisnis membangun usaha yang tampil berbeda untuk selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya.

Kepuasan konsumen menjadi salah satu kunci untuk kelancaran bisnis itu sendiri, Menurut Philip Kotler (2012:139) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Bila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan merasa senang dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi maka konsumen akan merasa kecewa. Pada usaha kuliner, kepuasan konsumen juga tidak terlepas dari kualitas makanan yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan dan lokasi atau tempat usaha.

Menurut Kotler & Keller (2016:157) “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*” yang artinya, kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas produk merupakan suatu ketertarikan bagi konsumen dalam mengelola hubungan yang baik dengan perusahaan penyedia produk, dengan adanya hubungan timbal balik antara perusahaan dan konsumen akan memberikan peluang untuk mengetahui dan memahami dengan mudah apa yang diinginkan konsumen.

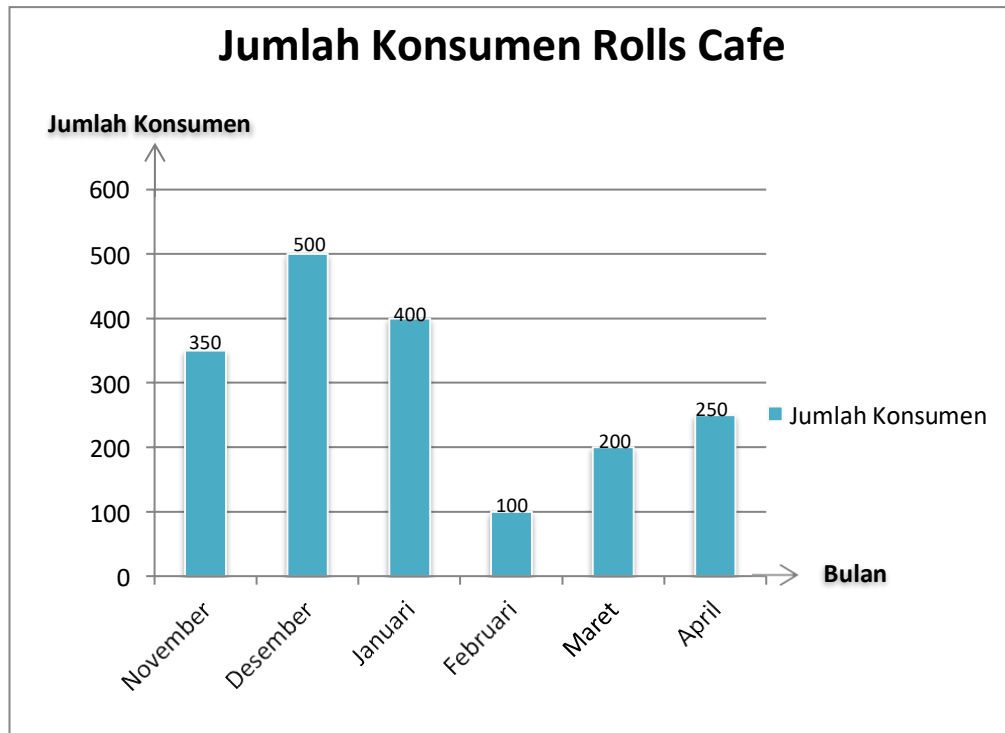
Pelayanan yang baik (berkualitas) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau sesama karyawan. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu menciptakan kepuasan konsumen.

Selain kualitas produk dan pelayanan, pemilihan lokasi juga menjadi salah satu faktor keunggulan dalam bersaing dengan bisnis lainnya. Kotler dan Armstrong (2012:92) menyatakan bahwa *place* (tempat) atau lokasi, yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Pada dasarnya lokasi untuk semua tempat usaha dan jasa merupakan hal yang penting karena berkaitan langsung dengan efisiensi dan efektivitas bisnis. Lokasi menjadi salah satu faktor

keunggulan dalam bersaing dengan bisnis lainnya sehingga lokasi yang akan di gunakan memiliki nilai strategis bagi kelangsungan suatu restoran.

Fenomena semakin menjamurnya bisnis kuliner ini pun berimbas pada Kota Palembang, dapat dilihat dari banyaknya *cafe* yang baru berdiri, hal inilah yang mendorong Rolls cafe untuk memanfaatkan peluang dengan membangun konsep *cafe* minimalis yang mengusung tema *aesthetic* kekinian, dihiasi interior bewarna coklat muda dan putih menambah kesan hangat dan elegan, serta berbagai fasilitas tambahan seperti musik, *wifi* dan sejenisnya merupakan daya tarik khusus bagi para konsumen. Rolls cafe berlokasi di Jl. Hoki yakni suatu daerah yang tidak jauh dari pusat kota menyebabkan Rolls cafe memiliki banyak *cafe* pesaing, sedikitnya ada lima *cafe* pesaing yang sangat dekat, ini merupakan ancaman yang tidak baik untuk keberlangsungan Rolls cafe.

Rolls cafe menyediakan hidangan yang berbeda dengan *cafe* pada umumnya, yaitu *Rolls Vietnam* sebagai *signature menu* sehingga memiliki ciri khas tersendiri. Tidak hanya itu, terdapat juga jenis olahan makanan dan minuman lokal yang bervariasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang memiliki selera yang berbeda-beda dan cenderung mengikuti trend, guna memenuhi karakteristik dan keinginan konsumen yang pada dasarnya mudah bosan dalam hal apapun. Kondisi tersebut melalui pertimbangan dan pencarian informasi sebelumnya sehingga turut mempengaruhi jumlah konsumen di Rolls Cafe Palembang, seperti yang ditunjukkan pada table berikut ini:



**Gambar 1.1**

**Grafik Data Konsumen Rolls Cafe 6 bulan terakhir.**

Sumber : Data Primer, 2022.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, bahwa jumlah konsumen Rolls cafe di bulan November 2021-April 2022 mengalami *fluktuasi*, memasuki bulan Februari 2022, Rolls cafe mulai mengalami penurunan yang signifikan yakni sebesar 300 konsumen diduga disebabkan oleh pilihan menu yang monoton dan kurangnya promosi yang dilakukan. Pada awal bulan Maret 2022, Rolls cafe memulai inovasi dengan mengeluarkan menu baru, melakukan *endorstment* selebgram serta memasang iklan di media sosial rutin 1 bulan sekali untuk mempromosikan Rolls cafe sehingga jumlah konsumen perlahan mulai menunjukkan peningkatan sebesar 50-100 konsumen dibulan Maret dan April 2022.

Selain itu terdapat beberapa opini konsumen yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas makanan sangat penting untuk diperhatikan, dimana rasa makanan di Rolls cafe tidak konsisten dalam artian rasa makanan masih berubah-ubah untuk jenis yang sama, dari segi pelayanan, masih ada konsumen yang berpendapat bahwa kurang komunikasi antara pegawai terhadap konsumen sehingga terjadi kesalahan dalam pemesanan dan pesanan yang di berikan, begitupun dengan lokasi yang dianggap sudah cukup baik, hanya saja tidak sedikit yang beranggapan *space* yang kurang luas untuk lokasi *indoor cafe*. Adanya kesesuaian antara kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Dari fenomena inilah, peneliti mengkaji ulang tentang pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang telah berkunjung di Rolls cafe dengan mengangkat topik

**“Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rolls Cafe Palembang).”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dapat didefinisikan sebagai suatu kalimat pernyataan yang disusun berdasarkan adanya masalah tersebut dan akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data dalam suatu proses penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Rolls cafe?

2. Apakah Kualitas Makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rolls cafe?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rolls cafe?
4. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rolls cafe?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian adalah untuk memperoleh pengetahuan atau penemuan baru sebagai pembuktian atau pengujian tentang kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Rolls cafe.
2. Kualitas Makanan berpengaruh terhadap terhadap Kepuasan Konsumen pada Rolls cafe.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Rolls cafe.
4. Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Rolls cafe.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian penting untuk dilakukan dengan tujuan untuk menginformasikan tindakan. Adapun manfaat dari penelitian ini mengarah kepada beberapa pihak-pihak yang berkepentingan yaitu :

### 1. Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan pengetahuan agar lebih memahami mengenai Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi manajemen perusahaan terutama untuk melihat Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

### 3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2016, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan*, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano, Yogyakarta: BPFE.
- Arikunto, S. 2012, *Prosedur penelitian suatu pendekatan dan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Edisi Kedua Cetakan Ke Tiga Bandung: Alfabeta.
- Desrianto & Sri, A. 2020. “Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffe Town Bakery Di Kota Batam City”, *Jurnal EMBA: Vol.8 No.1 Februari 2020*, Hal. 2020-2033.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/28054> [diakses pada 28 Mei 2022]
- Efnita, T. “Pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada wedding organizer”, *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2),2017.<http://journal.unpad.ac.id/adbispreneur/article/view/13162>[diakses pada 3 Juni 2022]
- Evirasanti, M., Rahyuda, K., & Yasa, N. 2016, “Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Dan Behavioral Intentions (Studi Di Métis Restaurant)”, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(12), 4331-4358.  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/24395> [diakses pada 17 Juni 2022]
- Fandy, Tjiptono, PH.D. 2015, *Strategi pemasaran*, Edisi Salemba Empat, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Ghozali, I. 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.)*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Haryanto, R. A. 2013, *Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald's manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2923> [diakses pada 29 Mei 2022]
- Imanulah, R., Andriyani, I., & Melvani, F. N. (2022), “Pengaruh Citra Toko, Varian produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran Pancious SOMA Palembang”, *EKOMBIS REVIEW: Jurnal*

Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 10(1),285-295  
<https://jurnal.unived.ac.id/index.php/er/article/view/1743> [diakses pada 1 Juni 2022]

- Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent*, PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kotler dan Gary Amstrong, 2016, *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1*, Edisi Kesembilan, Jakarta: Erlangga. p125.
- Kotler dan Keller, 2012, *Marketing Management*, 13th Edition, Terjemahan Benjamin Molan, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip Dan Armstrong, Gary. 2014, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Edisi 14, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip Dan Armstrong, Gary. 2016, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2012, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1, Penerbit Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler. dan G. Amstrong, 2012, *Principles of Marketing*. Thirteenth Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Kuncoro, Prof. Mudrajad, 2013, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*, Edisi 4, Penerbit Erlangga.
- Kurniawan Arief Rahman, 2014, *Total marketing*, Kobis: Yogyakarta.
- Pedoman Penulisan Skripsi Dan Laporan Akhir, (2021) Universitas Tridinanti Palembang
- Potter, N.N., & J.H.Hotchkiss, 2012, *Food science*, (5th edition), New York: Chapman nd Hall.
- Purnamasari, Y., & Madiawati, P. N. 2014, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen Di Mcdonald’s Cabang Cibubur”, Jakarta., Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis, 1(2),27-36.  
<https://eco-entrepreneur.trunojoyo.ac.id/jsmb/article/view/1531> [diakses pada 22 Mei 2022]
- Ratminto, 2018, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Riduwan, 2010, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Ryu, K., & Han, H. 2014, *Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price*, Journal of Hospitality & Tourism Research. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1096348009350624> [diakses pada 22 Mei 2022]
- Sakinah, S. 2019, “*Pengaruh Produk, Harga, Tempat, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Empiris pada Konsumen Seblak Sinija Kabupaten Magelang)*”, Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Magelang Magelang <http://eprintslib.ummgl.ac.id/959/> [diakses pada 29 Mei 2022]
- Sari, D. W., Sumaryanto, & Utami, S. S, 2014, “*Pengaruh Kualitas Makanan, Pelayanan, Harga dan Suasana Restoran terhadap Keputusan Pembelian*”, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 17, 264-272. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/1666/1470> [diakses pada 23 Mei 2022]
- Setiawati, S., Guspul, A., & Meftahudin, M. 2020, “*Pengaruh Service Quality, Food Quality, Price Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Cafe Eatbox Kitchen Wonosobo)*”, *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 1(2), 335-342. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/jebe/article/view/1229> [diakses pada 1 Juni 2022]
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. 2013, “*Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya*”, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-10. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view/884> [diakses pada 22 Mei 2022]
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2021, *In Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R & D*, (p.394).
- Tjiptono Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta

- Tjiptono, Fandy. Diana, Anastasia. 2015, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2016, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4: Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011, *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa (Prinsip, penerapan, penelitian)*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- West, Wood dan Hanger, Gaman dan Sherrington serta Jones, 2012, *Kualitas Produk dalam Margaretha dan Edwin*.
- Wijaya, W. *Analisa Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya*, 2017.  
<https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenperhotelan/article/view/6198> [diakses pada 13 Juni 2022].
- Worotikan, A. L., Massie, J. D., & Tawas, H. N. 2021, "*Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan rumah makan ikan bakar Kinamang*", Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 9(3), 1277-1285  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/35512> [diakses pada 21 Mei 2022].
- Wulandari, N., & Mudiantono, M. 2013. "*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Konsumen Kopikita Semarang*" (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D, 2018, *What Are Services?* (7th ed.), Mc Graw Hi Education.