

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH CITA RASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI RICHEESE FACTORY DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

**ABDUL HALIM**  
**NIM: 2110412210040**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**  
**2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH CITA RASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI RICHEESE FACTORY DI KOTA BANJARMASIN

A. Nama : Abdul Halim  
NIM : 2110412210040

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Dra. Hj. Siti Rusidah, MM

NIP.196206171989032001

b. Penguji I

Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

NIP. 197401102000031001

c. Penguji II

Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si

NIP.199211262019032026

(.....)

(.....)

(.....)

Banjarmasin, 29 September 2025

Koordinator Program Studi  
Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

NIP.197511052001122001

Ketua Pembimbing \*



Dra. Hj. Siti Rusidah, MM

NIP. 196206171989032001

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM  
  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi S.Sos., M.Si  
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT TUGAS**

Nomor : 5253/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
2. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
3. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Abdul Halim  
NIM : 2110412210040  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Richeese Factory di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 29 September 2025  
J a m : 10.30 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 September 2025  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 29 bulan September tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor:5253/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 16 September 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Abdul Halim  
NIM : 2110412210040  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Richeese Factory di Kota Banjarmasin


Tempat Ujian : Ruang Lab.Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 10.30 Wita s.d Selesai  
Nilai : 81 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


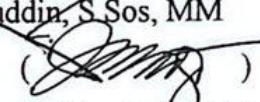
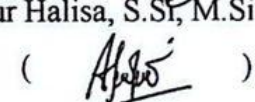
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

.Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 29 September 2025

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Abdul Halim

1. Ketua : Dra. Hj. Siti Rusidah, MM  
(  )
2. Sekretaris : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM  
(  )
3. Anggota : Novia Nour Halisa, S.Sr, M.Si  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Nurtik Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 1911052001122001

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat disusun hingga selesai. Adapun skripsi ini berjudul “Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Richeese Factory di Kota Banjarmasin”. Skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihakpihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekertaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.
6. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos, MM Selaku Dosen Penguji I yang telah membantu dan memberikan saran penulis dalam menyempurnakan penelitian yang dilakukan oleh penulis.
7. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si selaku Dosen Penguji II yang juga telah membantu dan memberikan saran penulis dalam menyempurnakan penelitian yang dilakukan oleh penulis.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
9. Seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membantu dalam administrasi.
10. Dan seluruh pihak yang turut membantu penulis dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

## PERSEMBAHAN

Sebagai ungkapan terimakasih atas segala perjuangan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis persembahkan untuk orang-orang hebat yang selalu jadi penyemangat penulis. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis Bapak Rauf dan Ibu Atriani yang selalu memberikan kasih sayang, serta doanya yang selalu menyertai hidup penulis. Terimakasih dukungannya yang selalu diberikan dan terimakasih telah menjadi penyemangat disaat sedang tidak baik-baik saja.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah memberikan tenaga, waktu, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan serta memberi saran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk teman-teman terbaik yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi. Kalian sudah menjadi teman terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan sarjana.

***“Setiap Aamiin yang terucap dari penutup doa yang dipanjatkan orang tuaku untukku adalah salah satu alasan untukku terus berjuang”***

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan maupun tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 29 September 2025  
Yang membuat pernyataan,



Abdul Halim

NIM: 2110412210031

## ABSTRAK

Abdul Halim, 211041221040, 2025. Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Richeese Factory di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan: Siti Rusidah

Penelitian ini dilakukan bertujuan mengetahui dan menguji pengaruh cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran cepat saji Richeese Factory di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, lokasi penelitian dipilih pada kota Banjarmasin sebanyak 100 responden yang pernah melakukan pembelian di Richeese Factory Kota Banjarmasin minimal dua kali, dipilih secara *purposive convenience sampling* sebagai responden kuesioner digunakan untuk pengumpulan data dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Cita Rasa berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan restoran cepat saji Richeese Factory di Kota Banjarmasin. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen restoran cepat saji Richeese Factory di Kota Banjarmasin. Cita rasa dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen restoran cepat saji Richeese Factory di Kota Banjarmasin

Kata Kunci: Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*Abdul Halim, 2110412210040, 2025. The Influence of Taste and Service Quality on Consumer Satisfaction at Richeese Factory Fast Food Restaurants in Banjarmasin Cit., under the guidance of: Siti Rusidah.*

*This study was conducted to examine the partial and simultaneous influence of taste and service quality on consumer satisfaction at Richeese Factory Fast Food Restaurants in Banjarmasin City.*

*This research uses a quantitative approach, the research location was chosen in Banjarmasin city as many as 100 respondents who have made purchases at Richeese Factory in Banjarmasin City at least twice, were selected by purposive convenience sampling as respondents questionnaires were used for data collection and data analysis using multiple linear regression.*

*The results of this study indicate that Taste Image has a significant partial effect on customer satisfaction at Richeese Factory fast food restaurants in Banjarmasin City. Service quality has a significant partial effect on customer satisfaction at Richeese Factory fast food restaurants in Banjarmasin City. Taste Image and service quality have a significant simultaneous effect on customer satisfaction at Richeese Factory fast food restaurants in Banjarmasin City.*

*Keywords: Taste, Service Quality, Consumer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT TUGAS .....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERSEMBAHAN .....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Tujuan Penelitian .....	19
1.4 Manfaat Penelitian .....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Landasan Teoritis.....	21
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	21
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.3 Pemasaran .....	26
2.1.4 Cita Rasa .....	30
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	34
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	39
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	47
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	47
2.3.2 Model Penelitian .....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1 Pendekatan Penelitian .....	54
3.2 Desain Penelitian .....	54
3.3 Lokasi Penelitian.....	54
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling .....	55
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	57
3.5.1 Cita Rasa (X1).....	57
3.5.2 Kualitas Pelayanan (X2) .....	60
3.5.3 Kepuasan Konsumen (Y) .....	63
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	69

3.7	Teknik Analisa Data .....	70
3.7.1	Skala Pengukuran.....	70
3.7.2	Deskriptif Statistik .....	71
3.7.3	Uji Validitas dan Realibilitas .....	72
3.7.4	Uji Asumsi Klasik .....	73
3.7.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	75
3.7.6	Uji Hipotesis.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		79
4.1	Profil Responden.....	79
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	80
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan atau Uang Saku... 81	
4.2	Hasil Statistik Deskriptif .....	82
4.2.1	Deskriptif Variabel Cita Rasa (X1).....	82
4.2.2	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	87
4.2.3	Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	93
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	98
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	98
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	101
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	102
4.4.1	Hasil Uji Normalitas .....	102
4.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	104
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	105
4.5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	105
4.6	Hasil Uji Hipotesis .....	107
4.6.1	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	107
4.6.2	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	108
4.6.3	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	109
BAB V PEMBAHASAN HASIL .....		111
5.1	Pembahasan.....	111
5.1.1	Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen .....	111
5.1.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	113
5.1.3	Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	115
5.2	Implikasi Hasil Penelitian .....	117
5.2.1	Pengaruh Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen .....	117
5.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	119
5.2.3	Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	120

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	122
BAB VI PENUTUP .....	123
6.1 Kesimpulan .....	123
6.2 Saran .....	123
DAFTAR PUSTAKA .....	126
LAMPIRAN.....	130
BIODATA.....	163

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Restoran cepat saji yang populer di Indonesai dan tahun masuknya beserta jumlah outlet pada tahun 2024 .....	5
Tabel 1. 2	Menu unggulan Richeese Factory yang palig diminati .....	12
Tabel 2. 1	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3. 1	Operasional Variabel .....	66
Tabel 3. 2	Skala Likert .....	71
Tabel 3. 3	Interval Tanggapan Responden .....	71
Tabel 3. 4	Tabulasi Interpretasi Nilai .....	78
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	80
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	80
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan atau Uang Saku .....	81
Tabel 4. 5	Deskriptif Variabel Cita Rasa (X1) .....	82
Tabel 4. 6	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	87
Tabel 4. 7	Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	94
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas .....	98
Tabel 4. 9	Hasil Uji Reliabilitas .....	101
Tabel 4. 10	Kolomogrov Smirnov .....	104
Tabel 4. 11	Hasil Uji Multikolinearitas .....	104
Tabel 4. 12	Uji Regresi Linear Berganda .....	106
Tabel 4. 13	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	107
Tabel 4. 14	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	108
Tabel 4. 15	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	109

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Restoran cepat saji yang populer di Indonesia pada tahun 2023.....	3
Gambar 1.2	Persepsi konsumen terhadap cita rasa produk Richeese Factory ...	12
Gambar 2. 1	Model Penelitian .....	53
Gambar 4. 1	Hasil Histogram.....	102
Gambar 4. 2	P-plot .....	103
Gambar 4. 3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	105
Gambar 5. 1	Model Akhir Penelitian .....	122

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian .....	130
LAMPIRAN 2	Hasil Output SPSS Ver. 26 Statistik Deskriptif.....	135
LAMPIRAN 3	Hasil Output SPSS Ver. 26 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi .....	147
LAMPIRAN 4	Sertifikat Plagiasi .....	162