

SKRIPSI

PERBANDINGAN CITA RASA DAN KERAGAMAN MENU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC DAN RICHEESE FACTORY AHMAD YANI BANJARMASIN

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

Oleh:

MAULIDATUL HUDA

2110412320078



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

2025


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

- A. Nama Mahasiswa : Maulidatul Huda
NIM : 2110412320078
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
- C. Tim Penguji:
- a. Pembimbing
Dr. Maryono, S.Sos. M.Si
NIP. 197606132006041001
- b. Penguji I
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos. M.AB
NIP. 197511052001122001
- c. Penguji II
Dr. Fitriyadi, M.Si. CRGP. CTIA
NIP. 196701131994031001



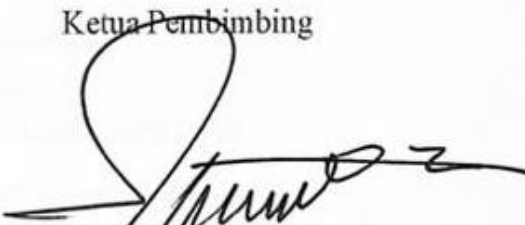
Banjarmasin, 26 September 2025

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis



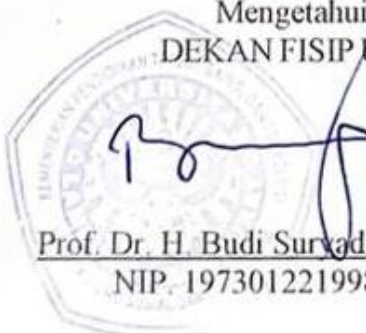
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing



Dr. Maryono, S.Sos., M.Si
NIP. 197511052001122001

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 : 5453/UN8.1.13/KP.10.00/2025

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

1. Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
2. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
3. Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA

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

Nama : Maulidatul Huda
NIM : 2110412320078
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Perbandingan Cita Rasa dan Keragaman Menu terhadap
Kepuasan Konsumen pada KFC dan Richeese Factory
Ahmad Yani Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Jum'at, 26 September 2025
J a m : 14.30 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, 25 September 2025
Dekan,



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



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah otentikasi secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BNSF



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 Jum'at tanggal 26 bulan September tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor:5453/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 25 September 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Maulidatul Huda
NIM : 2110412320078
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Perbandingan Cita Rasa dan Keragaman Menu terhadap Kepuasan Konsumen pada KFC dan Richeese Factory Ahmad Yani Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab.Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 14.30 Wita s.d Selesai
Nilai : 81. (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

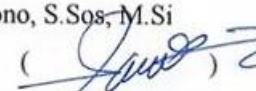
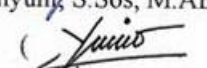

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 26 September 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Maulidatul Huda

1. Ketua : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
()
3. Anggota : Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
2001122001

KATA PENGANTAR

Assalamulaaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini, dengan judul Perbandingan Cita Rasa dan Keragaman Menu terhadap Kepuasan Konsumen pada KFC dan Richeese Factory Ahmad Yani Banjarmasin sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal penelitian ini terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

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.AB, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Nor Hidayati, S.Sos., M.AB, selaku sekretaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Bapak Humaidi S.AB., M.AB, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dalam kegiatan akademik penulis.
6. Bapak Dr. Maryono, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengajari, dan mengarahkan penulis dalam memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.
7. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB, selaku dosen penguji I proposal skripsi.
8. Bapak Dr. Fitriyadi, M.Si., CRGP, CTIA selaku dosen penguji II proposal skripsi.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang membantu memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan dan membantu melancarkan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan ridho-Nya atas dukungan serta bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari keterbatasan dalam pelaksanaan dan memiliki kekurangan saat penyusunan skripsi. Akhir kata, semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca

Banjarmasin, 26 September 2025



Maulidatul Huda

LEMBAR PERSEMBAHAN

With boundless gratitude, I dedicate this work and all the effort behind it to Allah SWT, the source of all mercy and strength. Without His infinite love and guidance, my steps would never have reached this point. May blessings and success always accompany every breath and endeavor.

To myself, Maulidatul Huda, who keeps striving, learning, and dreaming despite moments of exhaustion and doubt, thank you for staying strong and continuing to move forward. May this journey be a legacy of growth, pride, and meaningful lessons in life.

To my beloved parents, Hj. Makiah and Drs. H. Hamsan, two extraordinary souls whose unconditional love, prayers, and sacrifices have guided me through every challenge. Without you, I am nothing.

To my dear siblings, M. Hasbi Maulana, M. Kahfi Madani, and M. Lutfi Madani, thank you for filling my life with laughter, colors, and constant support.

To my cousins who always hold a special place in my heart Kayla, Ulya, Kaizhan, Haidar, Afifa, Yasmin, and Alwi and to their loving parents who have never stopped surrounding me with warmth and affection. May our family bond remain timeless and unbroken.

To my secret state friends, Ainun, Dinda, Nazwa, Delprut, Buca, Ayah, and Aipeh thank you for always being my safe place, where stories, laughter, and random talks turn into the best memories.

To my coffee buddy, Haifa, thank you for every deep and calming chat, and for being there when I needed peace the most.

To my behavioral friends, Salma, Alma, Layun, Chikal, and Mila thank you for the positive energy, thoughtful talks, and never-ending laughter that made this journey way more fun and meaningful.

To the cheerful trio kwek-kwek, Azka, Agnes, and Melly, thank you for the good vibes you bring everywhere we go. You guys never fail to make things brighter.

To Vicka, my forever and long distance friend across provinces, thank you for always being there with jokes, prayers, and encouragement that never fail to lift my spirit. And to Oci and Rhayna, thank you for the laughs, chaos, and warm presence that make everything more colorful.

And to my cross country friend, Nabila Izzaty, even though miles separate us, our bond never fades. Thank you for always being one message away and for keeping this friendship strong.

Thank you to all of you for the love, prayers, and support. May Allah SWT bless every step of our paths ahead. Aamiin aamiinn Ya Rabbal 'Alamiin.

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 maukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pertanyaan 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, 26 September 2025

Yang membuat pernyataan,



Maulidatul Huda

NIM. 2110412320078

ABSTRAK

Maulidatul Huda, 2110412320078, (2025). Perbandingan Cita Rasa dan Keragaman Menu terhadap Kepuasan Konsumen pada KFC dan Richeese Factory Ahmad Yani Banjarmasin, di bawah bimbingan: Dr. Maryono, S.Sos., M.Si.

Industri restoran cepat saji di Kota Banjarmasin terus berkembang dengan KFC dan Richeese Factory sebagai dua merek yang diminati. Cita rasa dan keragaman menu menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman serta kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan persepsi konsumen terhadap cita rasa, keragaman menu, dan tingkat kepuasan konsumen pada kedua restoran tersebut.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif komparatif dengan pendekatan survei. Sampel berjumlah 100 responden terdiri dari 50 konsumen KFC dan 50 konsumen Richeese Factory yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan statistik deskriptif serta uji beda independent sample t-test.

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan signifikan antara KFC dan Richeese Factory dalam aspek cita rasa, keragaman menu, maupun kepuasan konsumen, dengan seluruh variabel berada pada kategori sangat baik. Temuan ini menegaskan pentingnya konsistensi cita rasa dan inovasi menu sebagai strategi untuk mempertahankan kepuasan konsumen di tengah persaingan industri restoran cepat saji.

Kata Kunci: Cita Rasa, Keragaman Menu, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Maulidatul Huda, 2110412320078, (2025). Comparison of Taste and Menu Diversity on Customer Satisfaction at KFC and Richeese Factory Ahmad Yani Banjarmasin. Supervised by: Dr. Maryono, S.Sos., M.Si.

The fast food restaurant industry in Banjarmasin continues to grow, with KFC and Richeese Factory becoming two of the most preferred brands. Taste and menu diversity are considered key factors influencing consumer experience and satisfaction. This study aims to compare consumer perceptions of taste, menu diversity, and customer satisfaction levels between the two restaurants. The research applied a comparative quantitative method using a survey approach. The study sample consisted of 100 respondents, comprising 50 KFC customers and 50 Richeese Factory customers selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed by applying descriptive statistics and an independent sample t-test.

The results indicated no significant difference between KFC and Richeese Factory in terms of taste, menu diversity, and customer satisfaction, with all variables categorized as very good. These findings emphasize the importance of maintaining taste consistency and menu innovation as core strategies to sustain customer satisfaction amidst the competitive fast food industry in Banjarmasin.

Keywords: *Taste, Menu Diversity, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
SURAT TUGAS	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRISPI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	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.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teoritis	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 Bauran Pemasaran	23
2.1.3 Perilaku Konsumen	26
2.1.4 Cita Rasa.....	35
2.1.5 Keragaman Menu	39
2.1.6 Kepuasan Konsumen	42
2.1.7 Indikator Kepuasan Konsumen	48
2.2 Penelitian Terdahulu	49
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	55
2.3.1 Hipotesis Penelitian	55
2.3.2 Model Penelitian.....	56
BAB III METODE PENELITIAN	57
3.1 Pendekatan Penelitian.....	57

3.2 Desain Penelitian	57
3.3 Lokasi Penelitian	57
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	58
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	60
3.5.1 Cita Rasa (X1)	60
3.5.2 Keragaman Menu (X2).....	61
3.5.3 Kepuasan Konsumen (Y).....	62
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.7 Teknik Analisa Data.....	65
3.7.1 Skala Pengukuran	65
3.7.2 Deskriptif Statistik.....	66
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.7.4 Uji Asumsi	68
3.7.5 Uji Hipotesis	69
BAB IV HASIL PENELITIAN	70
4.1 Profil Responden	70
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.1.2 Berdasarkan Rentang Usia.....	71
4.1.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan	72
4.1.4 Berdasarkan Rentang Pendapatan	73
4.1.5 Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	75
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	76
4.2.1 Deskriptif Variabel Cita Rasa (X1).....	76
4.2.2 Deskriptif Variabel Keragaman Menu (X2)	85
4.2.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	93
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	99
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	99
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	101
4.4 Hasil Uji Asumsi.....	102
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	102
4.4.2 Hasil Uji Homogenitas Varian's	106

4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	107
4.5.1 Uji Beda <i>Independent Sample T Test</i>	107
BAB V PEMBAHASAN	113
5.1 Pembahasan	113
5.1.1 Perbedaan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada KFC dan Richeese Factory Ahmad Yani Banjarmasin.....	113
5.1.2 Perbedaan Keragaman Menu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada KFC dan Richeese Factory Ahmad Yani Banjarmasin	116
5.2 Implikasi Hasil Penelitian.....	119
5.3 Model Hasil Penelitian	121
5.4 Keterbatasan Penelitian	121
BAB VI PENUTUP	123
6.1 Kesimpulan.....	123
6.2 Saran	124
DAFTAR PUSATAKA.....	129
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	136
BIODATA PENELITI.....	173