

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS MAKANAN PADA KEPUASAN
PELANGGAN SHABURI DAN KINTAN BUFFET RESTAURANT DI
DENPASAR BALI**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA: INGGA HERLIN

NIM : 115190432

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT SYARAT GUNA
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2019



SURAT PERNYATAAN

Yang bertundatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Inggia Herlin

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115190432

Program Studi : Manajemen dan Bisnis

Alamat :



HP: [REDACTED]

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya :

1. Melakukan plagiat atau menyontek.
2. Mengutip tanpa menyebutkan sumbernya.
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data.
4. Melakukan riset data pemalsaan fiktif.

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan dikursus selama 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal diatas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif maka saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelakuannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Depasar, 11 Januari 2023

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : INGGA HERLIN
NPM : 115190432
PROGRAM/JURUSAN : S1/MANAJEMEN DAN BISNIS
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SHABURI DAN
KINTAN BUFFET RESTAURANT DI
DENPASAR BALI

Denpasar, 27 Desember 2022

Pembimbing



(Dr. Hetty Karunia Tunjungsari, SE, M.Si)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the factors that affect the price and quality of food to customer satisfaction at SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT.

This study is a quantitative descriptive research. The research was conducted at SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT in Denpasar Bali. The time for this study starts from September to December 2022. The study population was all customers SHABURI & KINTAN RESTAURANT in Denpasar Bali, amounting to approximately 80 people.

Sampling technique used is to use a questionnaire to customers who come to SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT. Data analysis was done by descriptive analysis with SPSS v.13 program. .

The results showed that factors affecting the level of customer satisfaction in SHABURI & KINTAN RESTAURANT is the product quality factor consists of service, price and perceived quality.

Keywords : Customer Satisfaction, Food Quality and Price

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi harga dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT di Denpasar Bali. Waktu penelitian ini dimulai pada bulan September sampai dengan Desember 2022. Populasi penelitian adalah semua pelanggan SHABURI & KINTAN RESTAURANT di Denpasar Bali yang berjumlah kurang lebih 80 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisioner terhadap pelanggan yang datang ke SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dengan program SPSS v. 13.

Hasil penelitian diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi pada tingkat kepuasan pelanggan di SHABURI & KINTAN RESTAURANT adalah dari faktor kualitas produk terdiri dari pelayanan, harga dan perceived quality.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Makanan dan Harga

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Kedua orangtuaku yang sudah berada di surga, semoga kalian tenang dan bahagia disisi Allah SWT.. AMIN.
- ❖ Anak-anakku tersayang dan terkasih, Nicole, Rechelle dan Aliqa yang sudah mau mengerti dan memahami kesibukan mami dalam menyusun skripsi ini agar bisa selesai dengan baik.
- ❖ Teman-temanku yang sudah memberikan support terbaiknya.

HALAMAN MOTTO

Motto :

“ Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke Surga ”

(HR. Muslim)

“ Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu “

(Bobby Unser)

“ Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit Kembali “

(Nelson Mandela)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah Pengaruh Harga Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shaburi & Kintan Buffet Restaurant Di Denpasar Bali.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta. Tidak dapat dipungkiri bahwa butuh usaha yang keras, kegigihan, dan kesabaran, dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun disadari karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta disekeliling saya yang mendukung dan membantu.

Terima kasih sebesar-besarnya saya sampaikan kepada :

1. Ibu Hetty Karunia Tunjungsari S.E., M.Si, Dr. sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia menyalurkan ilmu, tenaga, waktu, dan usaha dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmojo, S.E., M.M., M.B.A. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M. sebagai Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Frangky Slamet, S.E., M.M. sebagai Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M. dan Bapak Andy Wijaya, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing lomba yang selalu memberi pengarahan dan pengajaran.
6. Ibu Ida Puspitowati S.E., M.E. dan Ibu Lydiawati Soelaiman S.T., M.M. sebagai jajarannya Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang selalu memberikan motivasi dan dukungan bagi penulis.

7. Segenap Dosen dan Staff Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberikan dan membekali penulis ilmu yang sangat berguna selama proses perkuliahan.
8. Kedua orangtua yang sudah berada di surga, semoga kalian tenang dan Bahagia di sisi Allah SWT, Amin.
9. Anak-anakku tersayang dan terkasih Nicole, Rechelle dan Aliqa yang sudah mau mengerti dan memahami kesibukan penulis dalam menyusun skripsi ini agar bisa selesai dengan baik.
10. Teman-temanku yang sudah memberikan support terbaiknya.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. Dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu dengan kerendahan hati saya mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Denpasar, 09 Januari 2023

P E N U L I S

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan dan Manfaat	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2. 1 Gambaran Umum	9
2.2 Definisi Konseptual Variabel	13
2.3 Kerangka pemikiran	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian.....	17
3.2 Populasi, Teknik Pemilihan Sampel dan Ukuran Sampel.....	17
3.3 Operasional Variabel.....	18
3.4 Uji Validitas	20
3.5 Uji Reliabilitas	20

3.6 Uji Asumsi Klasik	21
3.7 Uji t.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian	23
4.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	26
4.3 Hasil Analisis Data.....	27
4.4 Pembahasan.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	38
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	47
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN	49

DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Halaman
4.1	Hasil Uji Validitas.....	23
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	24
4.3	Hasil Uji Normalitas	25
4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	26
4.5	Hasil Uji Multikolineaitas	27
4.6	Hasil Uji F.....	28
4.7	Hasil Uji t	29

DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Halaman
1.1	Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman.....	14
2.1	Kerangka Konseptual	25
4.1	<i>Screening question 1</i>	19
4.2	<i>Screening question 2</i>	19
4.3	Diagram Jenis Kelamin Responden.....	20
4.4	Diagram Usia Responden	20
4.5	Diagram Pendidikan Terakhir Responden.....	21
4.6	Diagram Pekerjaan Responden.....	21
4.7	Diagram Pengeluaran Responden.....	22
4.8	Statistik Deskriptif.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran	Halaman
1	Kuesioner	34
2	Tabulasi data	36

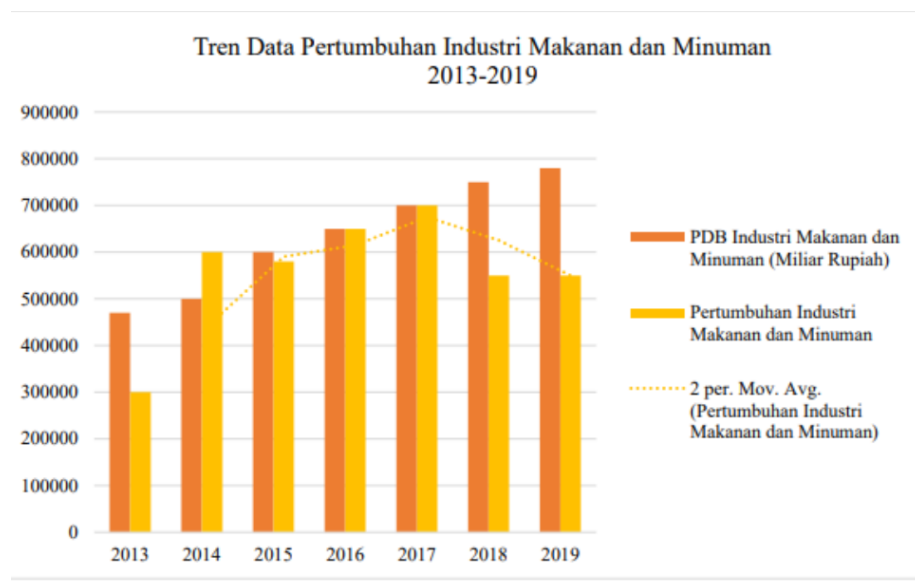
BAB I

PENDAHULUAN

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis food and beverages mengalami perkembangan yang terus meningkat. Di Indonesia, berdasarkan Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman yang diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS), Bank Indonesia, dan Kementerian Perdagangan dari tahun 2013 hingga tahun 2019, terlihat bahwa terdapat kenaikan Pendapatan Domestik Bruto (PDB) dari bisnis makanan dan minuman dari tahun ke tahun.



Gambar 1.1 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman

Sumber: <http://repository.fe.unj.ac.id/9337/3/Chapter1.pdf>

Pertumbuhan positif PDB yang bersumber dari industri makanan dan minuman, terlihat tidak diimbangi dengan kenaikan jumlah pelaku bisnisnya di tahun 2018-2019. Hal ini menurut penulis disebabkan oleh

adanya perubahan teknologi pemasaran yang mulai mengedepankan teknologi informatika, yang dapat saja menjadikan pendataannya belum teregistrasi dan tercatat dengan baik. Namun dari data tersebut, data ditarik kesimpulan bahwa bisnis kuliner menghasilkan tingkat pendapatan yang terus meningkat dari tahun ke tahun, yang selanjutnya dapat diasumsikan bahwa jumlah pelaku bisnisnya pun mengalami peningkatan sejalan dengan peningkatan PDB dari bisnis kuliner.

Pertumbuhan bisnis kuliner baik dari sisi jumlah yang beredar maupun dari sisi jumlah pelaku usaha, secara natural menghasilkan persaingan yang semakin ketat antar pelaku usaha. Menurut Engel, Blackwell dan Miniard (1995), “perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan ini”. Untuk menghadapi situasi demikian, pengusaha harus mampu secara cepat dan tanggap mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Untuk mempertahankan dan memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting dan khas bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat secara berjenjang memenuhi kebutuhan pelanggan serta menciptakan kepuasan pelanggannya sehingga dapat bertahan dalam persaingan pasar.

Di tengah situasi perkembangan kehidupan manusia yang semakin sibuk dan cepat, menjadikan sesi makan yang sebelumnya merupakan kebutuhan dasar sehari-hari yang menjadi rutinitas, menjadi sebagai bagian dari sesi untuk memanjakan diri atau yang dikenal dengan istilah *self indulgence* (Kivetz dan Simonson, 2002 dalam *Generasi Z Dalam Memanjakan Diri Di Restoran All You Can Eat*, Vicky Alan Kristofer

Lohita, Widjojo Suprpto, Wilma Laura Sahetapi, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 10.24034/jimbis.v1i2.5376, ISSN : 2962-6331). Lebih jauh lagi, restoran All You Can Eat dinilai sebagai bagian dari bentuk wisata kuliner bagi kaum milenial (<http://repository.fe.unj.ac.id/9337/3/Chapter1.pdf>, hal 3). Bisnis kuliner yang semakin menjamur salah satunya adalah restoran *All You Can Eat*. Bisnis kuliner ini memiliki kekhasan dari metode pembayaran, cara penyajian makanan dan minumannya dan hak pelanggan atas makanan minuman. Dari sisi metode pembayaran, restoran ini mengenakan pembayaran dengan harga tetap dengan sekali bayar kepada pelanggan untuk menikmati hidangan yang disajikan dalam waktu yang telah ditentukan (<https://food.detik.com/info-kuliner/d-4639542/ini-sejarah-awal-mula-restoran-berkonsep--all-you-can-eat>). Sedangkan dari sisi penyajiannya, restoran ini menghidangkan makanan dan minuman secara prasmanan, baik berupa makanan matang siap santap maupun makanan mentah yang dapat dimasak sendiri oleh pelanggan. Dari sisi hak pelanggan atas makanan dan minuman, sesuai dengan istilah *All You Can Eat*, pelanggan berhak untuk bebas memilih dan mengambil sendiri, serta menyantap makanan minuman yang diinginkannya tanpa ada pengecualian sesuai dengan harga awal yang telah dibayarkan oleh pelanggan, yang mana harga tersebut biasanya merefleksikan paket makanan minuman yang berhak dinikmati.

Keberadaan cara makan *all you can eat*, merujuk dari budaya makan yang berkembang di Swedia sejak abad ke-16. Pada awal mulanya, *all you can eat* pada masyarakat Swedia ditujukan untuk menghidangkan makanan pembuka dalam acara pesta yang diistilahkan *brännvinsbord*, yang artinya secara harafiah adalah meja roh. <https://gensindo.sindonews.com/read/392696/700/perjalanan-all-you-can-eat-dari-eropa-ke-indonesia-1618023862>), yang kemudian pada abad ke-18 dikembangkan penyajian makanan pembuka sampai penutup yang dapat dimakan sepuasnya oleh para tamu yang datang dari berbagai

daerah yang dikenal dengan istilah smörgåsbord (<https://food.detik.com/info-kuliner/d-4639542/ini-sejarah-awal-mula-restoran-berkonsep--all-you-can-eat.>).

Menduniannya metode all you can eat, dipicu dari peristiwa pesta olahraga sedunia, Olympiade, yang diselenggarakan di Swedia pada tahun 1912. Para atlet dan pengunjung dari berbagai negara peserta Olympiade menemukan dan menikmati sajian all you can eat di banyak restoran di Swedia selama mereka berada di Swedia (<https://gensindo.sindonews.com/read/392696/700/perjalanan-all-you-can-eat-dari-eropa-ke-indonesia-1618023862>). Pengalaman menikmati makanan smörgåsbord ini di tahun-tahun berikutnya diyakini menjadi inspirasi bisnis kuliner all you can eat di berbagai negara.

Di Indonesia, pionir restoran berkonsep all you can eat adalah Hanamasa, yang mulai membuka gerainya di tahun 1987. Sejak itu, mulai bertumbuhan restoran all you can eat di Indonesia dengan berbagai macam merek dagang dan kekhasan produk. Sebagai contoh restoran all you can eat yang dikenal umum antara restoran dengan merek dagang Shabu2 House, Kintan Buffet, Shaburi, Yakunikuya Tokyo BBQ, Sushi Joobu, Paregu dan Amigos Restaurant.

Eksistensi restoran all you can eat sangat dipengaruhi oleh perkembangan perilaku konsumen itu sendiri. Di zaman mobilitas orang dan informasi yang tinggi saat ini, membuat manusia menjadi lebih sedikit waktunya untuk mempersiapkan makanan utama di tengah pekerjaannya. Sehingga orang cenderung untuk membeli makanan utama baginya karena efisien secara waktu.

Faktor lain yang berdampak pada pertumbuhan restoran all you can eat adalah faktor kebersihan dan kesehatan. Dengan penyajian makanan all you can eat antara lain berupa sayuran segar, daging dan seafood segar, dipandang memberikan tingkat kualitas makanan yang lebih menyehatkan bagi konsumen.

Faktor harga juga berpengaruh kepada minat pelanggan terhadap restoran all you can eat. Dengan system pembayaran dimuka hanya sekali saja, untuk menikmati semua makanan yang disajikan, memberikan persepsi positif bagi pelanggan bahwa makan di restoran all you can eat merupakan pengeluaran yang sepadan dengan apa yang diperoleh.

Aspek pendukung keberlangsungan restoran prasmanan ini adalah kualitas interior dan susunan dari restorannya. Mengingat pelanggan akan memperoleh waktu yang cukup lama untuk dapat menikmati seluruh makanan yang disajikan, maka restoran all you can eat memberikan interior yang memberikan kenyamanan bagi pelanggannya. Selain itu, faktor suasana dan kualitas interior ini juga memberikan *prestige* tersendiri bagi pelanggannya jika makan di restoran all you can eat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi eksistensi restoran all you can eat tersebut di atas, merupakan refleksi dari cara pandang pelaku usaha dengan memperhatikan kepentingan, kebutuhan dan keinginan konsumen. Yang pada akhirnya diharapkan pelaku usaha dapat menarik hati pelanggan karena terciptanya kepuasan atas pelayanan. Kepuasan pelanggan tersebut menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen.

Salah satu restoran All You Can Eat yang ada di Indonesia, khususnya di Provinsi Bali adalah Shaburi & Kintan Buffet Restaurant. Shaburi merupakan restoran all you can eat shabu-shabu dengan konsep “one pot style” pertama di Indonesia. Sementara Kintan Buffet adalah restoran yakiniku all you can eat dengan teknologi smoke-less roaster (panggang bebas asap) dengan pilihan daging dan menu yang beragam (<https://kumparan.com/kumparanfood/shaburi-dan-kintan-buffet-kantongi-sertifikasi-halal-lppom-mui-1rOb8qUu6Ps/full>). SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT adalah restoran yang menyajikan makanan Jepang berkuah seperti shabu-shabu, daging sapi, ayam dan seafood yang dimasak

sendiri oleh konsumen, Grup restoran yang berdiri sejak tahun 2014 ini (<https://mediaindonesia.com/weekend/244708/riset-15-tahun-demi-dihalalkan-mui>), telah berhasil eksis di Bali hingga saat ini walaupun menghadapi masa pandemi covid-19 yang secara nyata menghancurkan perekonomian Bali yang bergantung pada pariwisata (<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210522173134-4-7581/dihantam-covid-19-begini-kondisi-menyedihkan-ekonomi-bali>). Oleh karena itu, pada Skripsi ini, penulis akan meneliti seberapa besar apakah keberhasilan Shaburi & Kintan Buffet Restaurant di Bali dalam menjaga eksistensinya dipengaruhi oleh harga dan kualitas makanan yang disajikan. Lebih jauh lagi, skripsi ini akan menguji apakah harga dan kualitas makanan pada Shaburi dan Kintan Buffet Restaurant berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggannya

Berdasarkan pada latar belakang di atas, penulis melakukan studi literatur terhadap beberapa tulisan ilmiah terkait dengan bisnis kuliner. Menurut penelitian Solikha dan Suprpta (2020) serta Asti dan Ayuningtyas (2020), terdapat hasil yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan yang diterima. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Giawa dan Hendriyati (2022) mendapatkan hasil bahwa kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Bunaken. Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian Ekowati (2021) bahwa kualitas makanan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Nasi Uduk Didi Bengkulu.

Dari studi literatur tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian apakah aspek harga dan kualitas makanan juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Shaburi & Kintan Buffet Restaurant. Judul penelitian akan berbunyi ‘Pengaruh Harga dan Kualitas Makanan Pada Kepuasan Pelanggan Shaburi dan Kintan Buffet di Denpasar Bali.’”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menguji tanggapan konsumen mengenai persepsi harga pada SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT.
- b. Untuk menguji tanggapan konsumen mengenai kualitas makanan SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT.
- c. Untuk menguji apakah aspek harga dan kualitas makanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT.

1.3 Batasan Masalah

Didasari oleh studi literatur yang telah dilakukan, penulis memutuskan bahwa dalam penelitian ini akan diberlakukan beberapa batasan-batasan untuk menjaga keringkasan dan akurasi penelitian. Batasan yang akan diberlakukan adalah dengan menentukan variabel-variabel yang akan diuji terhadap objek penelitian. Variabel yang akan diuji, adalah aspek harga dan kualitas makanan pada SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT di Denpasar Bali. Dari pengujian variable tersebut, nantinya akan menjawab apakah aspek harga dan kualitas makanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT?

- b. Bagaimana pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT.

2 Manfaat

Manfaat Penelitian- Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kegunaan secara teoritis dan praktis bagi berbagai pihak yang membaca :

a. Manfaat (Teoritis)

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi sarana pengembangan teori ilmu pengetahuan yang dimiliki dalam Manajemen Pemasaran yang selama ini diperoleh dari kegiatan perkuliahan yang kemudian diterapkan dalam pengembangan bisnis pada SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT.

b. Manfaat (Praktis)

Diharapkan hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan terhadap manajemen SHABURI & KINTAN BUFFET RESTAURANT dan restaurant sejenis di Bali, untuk menentukan faktor prioritas apa saja yang dibutuhkan untuk pengembangan produk dan layanannya sehingga dapat menghasilkan kepuasan dari pelanggannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Amilia, S., & Novianti, A. (2016). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kanasha di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(1), 459-468.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Auliya, A., & Aprilia, D. N. (2017). Pengaruh hygiene pengolahan makanan terhadap Kualitas makanan di Hotel Aston Rasuna Jakarta. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 2(2).
- Ekowati, H. S. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Harga terhadap Kepuasan. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*. Vol, 2(2), 394.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Edisi 7). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giawa, A., & Hendriati, Y. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN BUNAKEN. *Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi dan Manajemen*, 6(2), 151-160.
- Haryoko, U. B., Pasaribu, V. L. D., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Person Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Person Education.
- Lestari, W. S., & Yusuf, A. (2019). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Steak Jongkok Karawang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 1-8.
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Go-Jek). *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(1), 67-81.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta Bandung.
- Sukmana, N. C., Chandra, V. J., & Siaputra, H. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan, Higienitas dan Kualitas Layanan terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Mediator di Restoran Dapur Terbuka di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 8(2).
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20-32.
- Wijaya, W. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2)

