

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
NASI KUNING BEGADANG YOGYAKARTA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

Aldy Milando D Manduapessy

11180559

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2025

HALAMAN PENGAJUAN

Di Ajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta
Wacana Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

ALDY MILANDO D MANDUAPESSY

NIM: 11180559

DUTA WACANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

DUTA WACANA

2025

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ALDY MILANDO DAMAK MANDUAPESSY
NIM/NIP/NIDN : 11180559
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Physical Environment Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasi Kuning Begadang Yogyakarta

dengan ini menyatakan:

- a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiarisi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiarisi dalam karya saya ini.
- e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- f. menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.
- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.

h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.

i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
- ☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
- ☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
- ☐ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
- ☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
- ☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
- ☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
- ☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
- ☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
- ☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, 30 Januari 2025

Mengetahui,

Dra.Ety Istriani,MM

Tanda tangan & nama terang pembimbing

NIDN0505046403



Aldy Milando Damak Manduapessy

Tanda tangan & nama terang pemilik karya/penulis

NIM 11180559

DU TA WACANA

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
NASI KUNING BEGADANG YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ALDY MILANDO DAMAK MANDUAPESSY

11180559

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Pada tanggal

Nama Dosen

Selasa 14 Januari 2025

Tanda Tangan

1. Dra. Ety Istriani, MM

(Ketua Tim / Dosen Pembimbing / Dosen Penguji)

2. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd, Dipl. Secr, MM

(Dosen Penguji)

3. Yohanes Michael Christanto, SS., MM

(Dosen Penguji)

Yogyakarta, 03 / 01 / 2025

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Perminas Pangeran, M.Si

Dr. Elok Pakaryaningsih, M.Si

DUTA WACANA

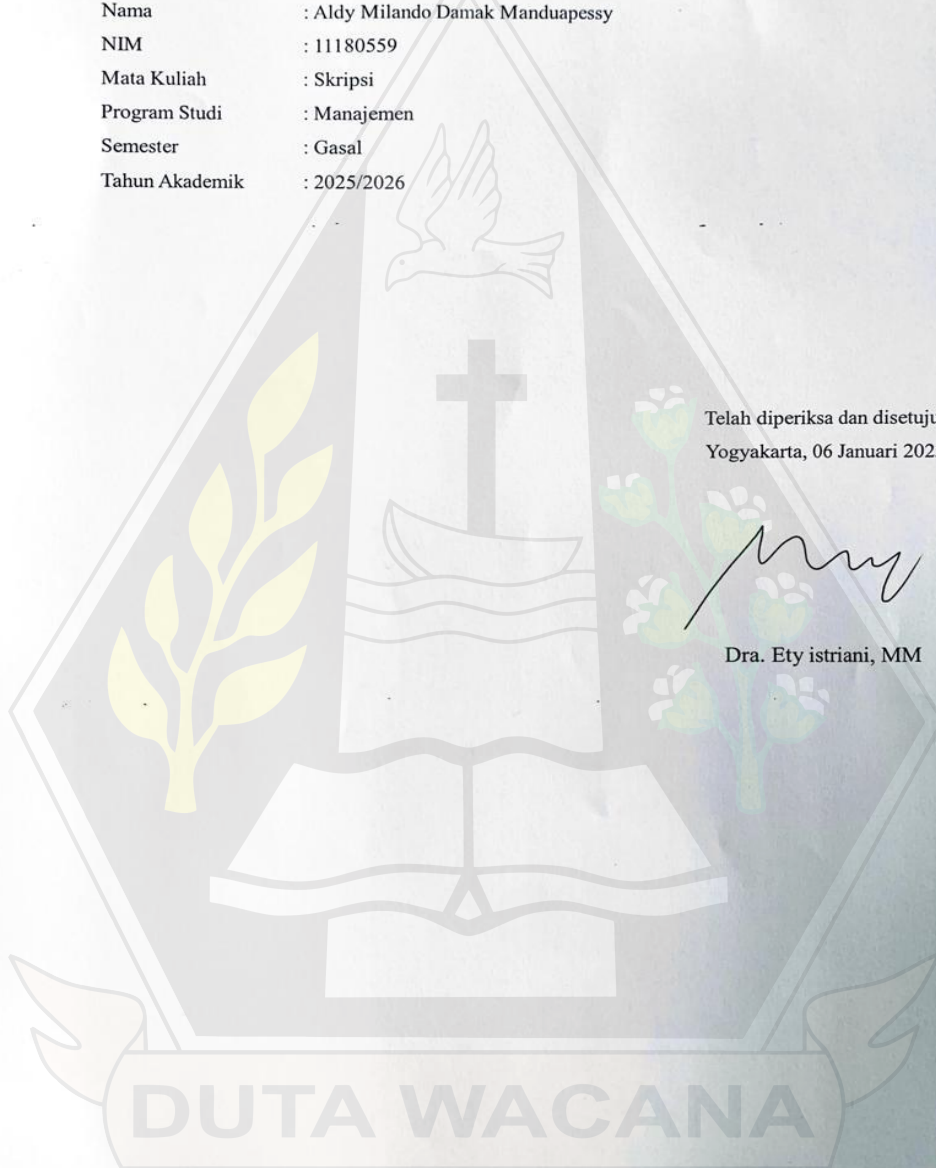
HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Makanan Kualitas Pelayanan Dan Physical Envirotment
Terhadap Kepuasan Konsumen Nasi Kuning Begadang Yogyakarta
Nama : Aldy Milando Damak Manduapessy
NIM : 11180559
Mata Kuliah : Skripsi
Program Studi : Manajemen
Semester : Gasal
Tahun Akademik : 2025/2026

Telah diperiksa dan disetujui
Yogyakarta, 06 Januari 2025


Dra. Ety istriani, MM


DUTA WACANA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Makanan Kualitas Pelayanan Dan Physical Envirotment Terhadap Kepuasan Konsumen Nasi Kuning Begadang Yogyakarta

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapat bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, Januari 2025



Aldy Milando D Manduapessy

DUK WACANA

HALAMAN MOTTO

"Janganlah bersukacita atas aku, hai musuhku! Sekalipun aku jatuh, aku akan bangun pula, sekalipun aku duduk dalam gelap, TUHAN akan menjadi terangku".

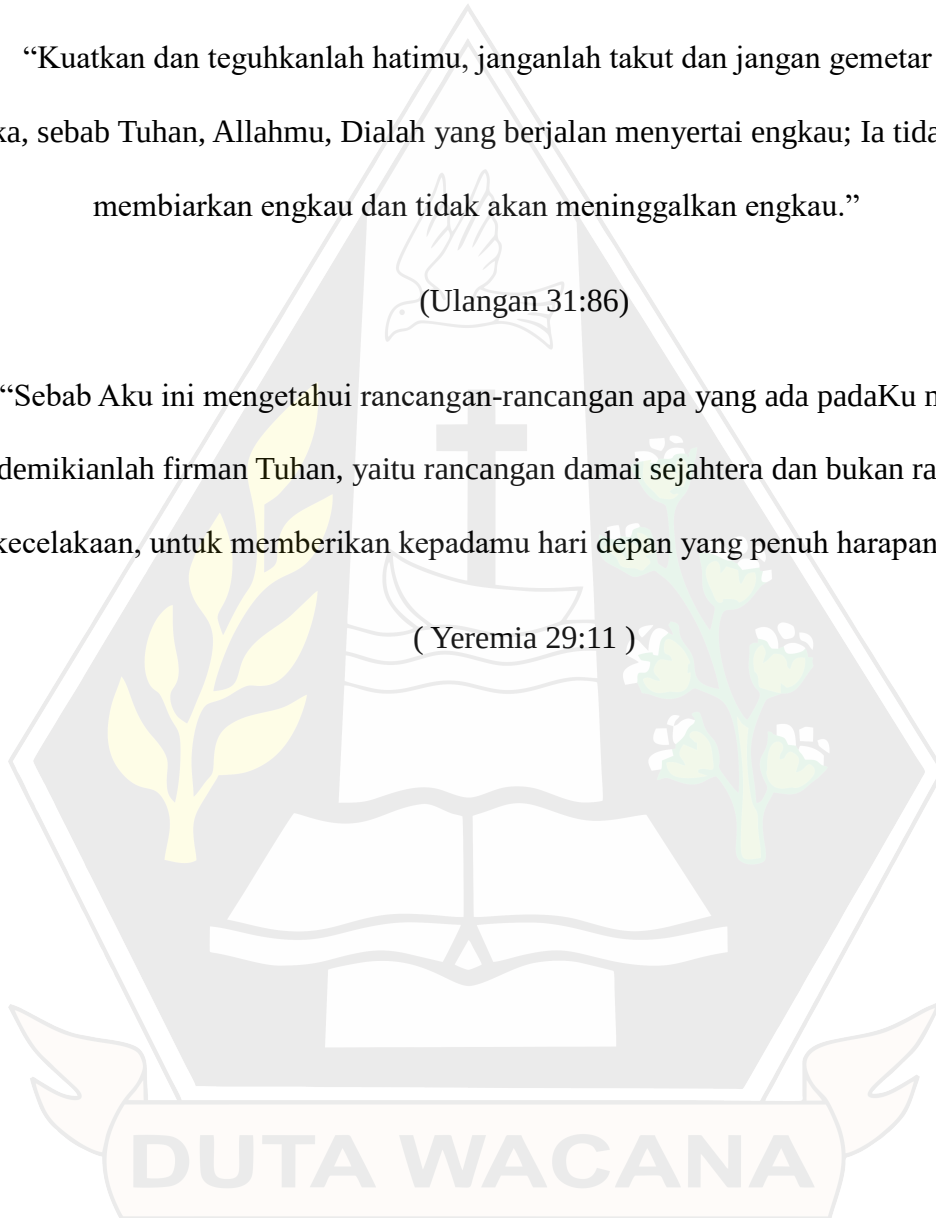
(Mikha 7: 8)

“Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gemetar karena mereka, sebab Tuhan, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau; Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau.”

(Ulangan 31:86)

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada padaKu mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

(Yeremia 29:11)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang karena kasih setia dan tuntunan ilahi-nya lah penyusunan skripsi ini terselesaikan dengan baik. Meski melewati proses yang begitu panjang, namun sekali lagi kuasanya selalu ditunjukkan pada waktu yang tepat.
2. Kepada bapa Stevie, mama Maria, kakak Marcel, adik Gladio, dan Rafael sebagai keluarga kandung penulis yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta kasih sayang yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Kepada keluarga besar Manduapessy dan Pasaule dimana saja berada penyelesaian skripsi untuk kalian, terima kasih atas dukungan yang selalu diberikan.
4. Kepada Oma Louisa Manduapessy terima kasih karena selalu menguatkan semangat dan juga menopang perjuangan penulis.
5. Kepada engkau yang selalu memotivasi, yang selalu berbagi tangisan kebahagiaan maupun kesedihan bersama yang selalu ada saat yang lain tak ada, Lifia Virginia Windiyanti.
6. Kepada Diony Soplantila ,Portu Menanti, Beben Reyaan, Edgart Retraubun,dan Ignatius Loyola Raja terima kasih karena selalu menjadi semangat yang menopang kaki ini agar selalu berdiri menghadapi hitam putihnya hidup. .
7. Kepada keluarga besar Futsal Universitas Kristen Duta Wacana yang selalu mampu menjadi tempat berbagi sebagai orang basudara di tanah rantau.
8. Kepada seluruh sahabat dan teman yang namanya tidak bisa di tulis pada halaman ini. Penulis ucapkan terima kasih atas tawa tangis perjuangan yang telah kita ukir bersama dalam sanubari.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis berikan kepada yang layak di puji dan di agungkan, tuhan yesus kristus, karena atas berkat dan tuntunannya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini ditulis bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen (S.M) pada fakultas bisnis universitas kristen duta wacana yogyakarta. Penulis sadar tanpa bantuan pikiran, dukungan emosional, dan bimbingan dari beragam pihak, penulis akan sulit untuk menyusun serta menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ety istriani, MM. Selaku dosen pembimbing penulis selama penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Orang tua terkasih (bapa Stevie, mama Maria) serta saudara terkasih saya (kakak Marcel, adik Gladio ,Rafael dan Lifia yang saya cintai.
3. Kepada sahabat -sahabat yang membantu saya berproses pada organisasi maupun perkumpulan: Geonimo Family, 18Yeskon UKDW.

Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kalian semua, biarlah tuhan semesta alam yang membalas budi kalian. Kalian adalah alasan kaki ini berpijak dan punggung ini mampu tegap di tengah pergumulan. Semoga penelitian ini mendatangkan manfaat bagi pengembangan penelitian di kemudian hari.

DUTA WACANA

DAFTAR ISI

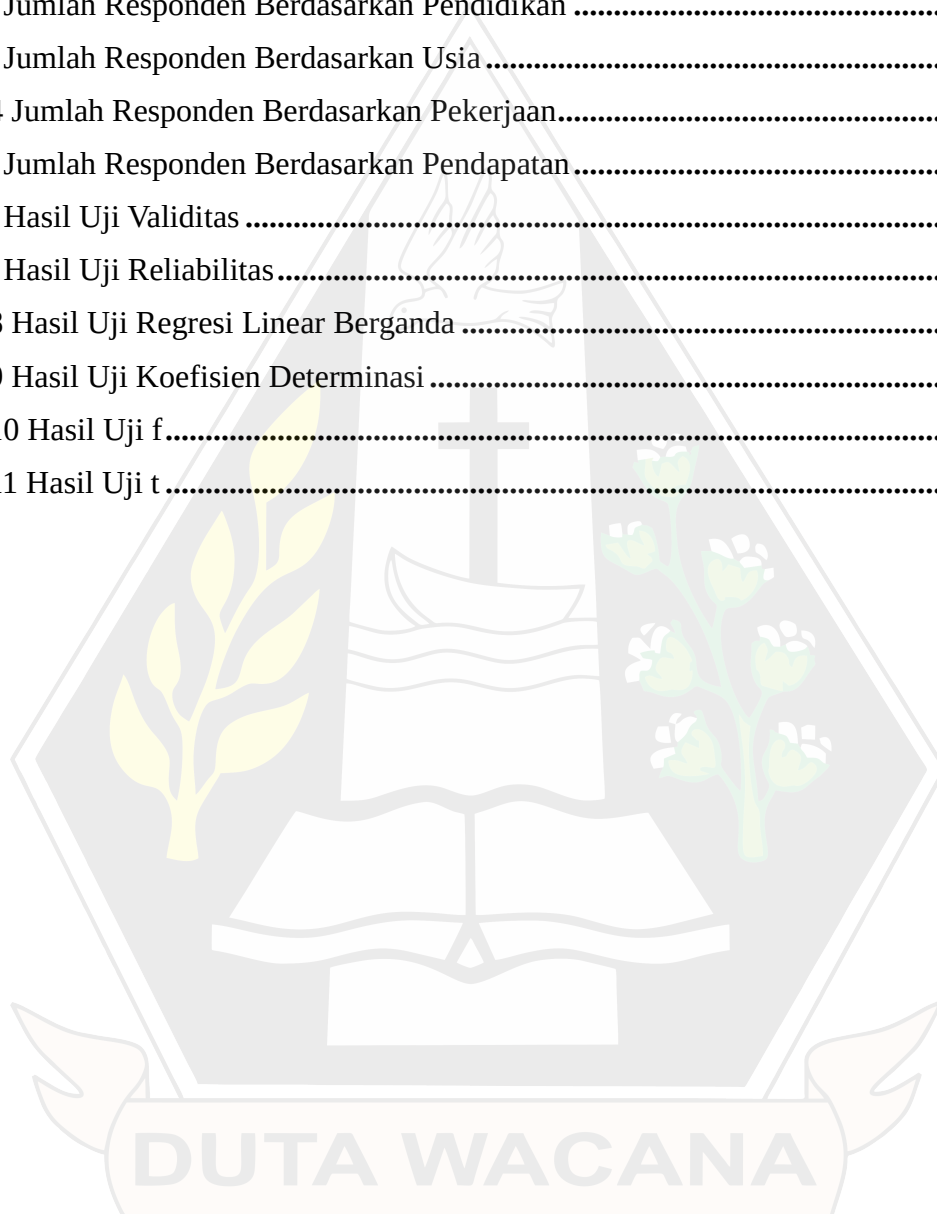
HALAMAN PENGANTAR.....	2
HALAMAN PERSETUJUAN	4
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	5
HALAMAN MOTTO	6
HALAMAN PERSEMBAHAN	7
KATA PENGANTAR.....	8
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL	12
ABSTRAK	14
ABSTRACT.....	15
BAB 1 PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Batasan Penelitian.....	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.5. Manfaat Penelitian	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.1.3 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	23
2.2 Pengertian Kualitas makanan.....	24
2.2.1 Indikator Kualitas Makanan	25
2.2.2 Dimensi Kualitas Makanan	26
2.3 Physical Environment	27
2.3.1 Indikator Physical Environment.....	28
2.3.2 Faktor- Faktor pada <i>Physical Environment</i>	29
2.3.3 Physical Environment Sebagai Faktor Pendukung Kepuasan Konsumen .	30
2.4 Kepuasan Konsumen.....	31
2.4.1 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	31
2.4.2 Indikator Kepuasan Konsumen	33
2.5 Kerangka Pemikiran.....	35
2.6 Hipotesis dan hubungan antar variabel	35

2.6.1 Hipotesis Penelitian.....	35
2.6.2 Hubungan Kualitas Makanan dengan Kepuasan Konsumen	36
2.6.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	36
2.6.4 Hubungan <i>Physical Environment</i> dengan Kepuasan Konsumen	37
2.7 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Data	42
3.1.1 Data Primer	42
3.1.2 Data Sekunder	42
3.2 Pengumpulan Data	42
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	44
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	44
3.3.2 Pengukuran Variabel	46
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.4.1 Uji Validitas.....	46
3.5 Uji Reliabilitas	47
3.6 Metode Analisis.....	47
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	47
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	48
3.6.4 Uji F.....	49
3.6.5 Uji t.....	49
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Analisis Deskriptif.....	52
4.1.1 Jenis kelamin	52
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.2 Pendidikan.....	53
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	53
4.1.3 Usia.....	53
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.4 Pekerjaan	54

Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.1.5 Pendapatan	55
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan	55
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
4.2.1 Uji Validitas.....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	57
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.3 Hasil Uji Statistik	62
4.3.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
4.3.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
4.3.3 Hasil Uji f.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji f.....	67
4.3.4 Hasil Uji t	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji t	69
4.4 Pembahasan Hasil	72
4.4.1 Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan <i>Nasi Kuning Begadang Yogyakarta</i>	72
4.4.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen <i>Nasi Kuning Begadang Yogyakarta</i>	73
4.4.3 Pengaruh physical environment terhadap kepuasan konsumen <i>Nasi Kuning Begadang Yogyakarta</i>	73
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan	75
5.1.1 Kesimpulan.....	75
5.1.2 Keterbatasan	75
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Bagi Nasi Kuning Begadang Yogyakarta	76
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	81

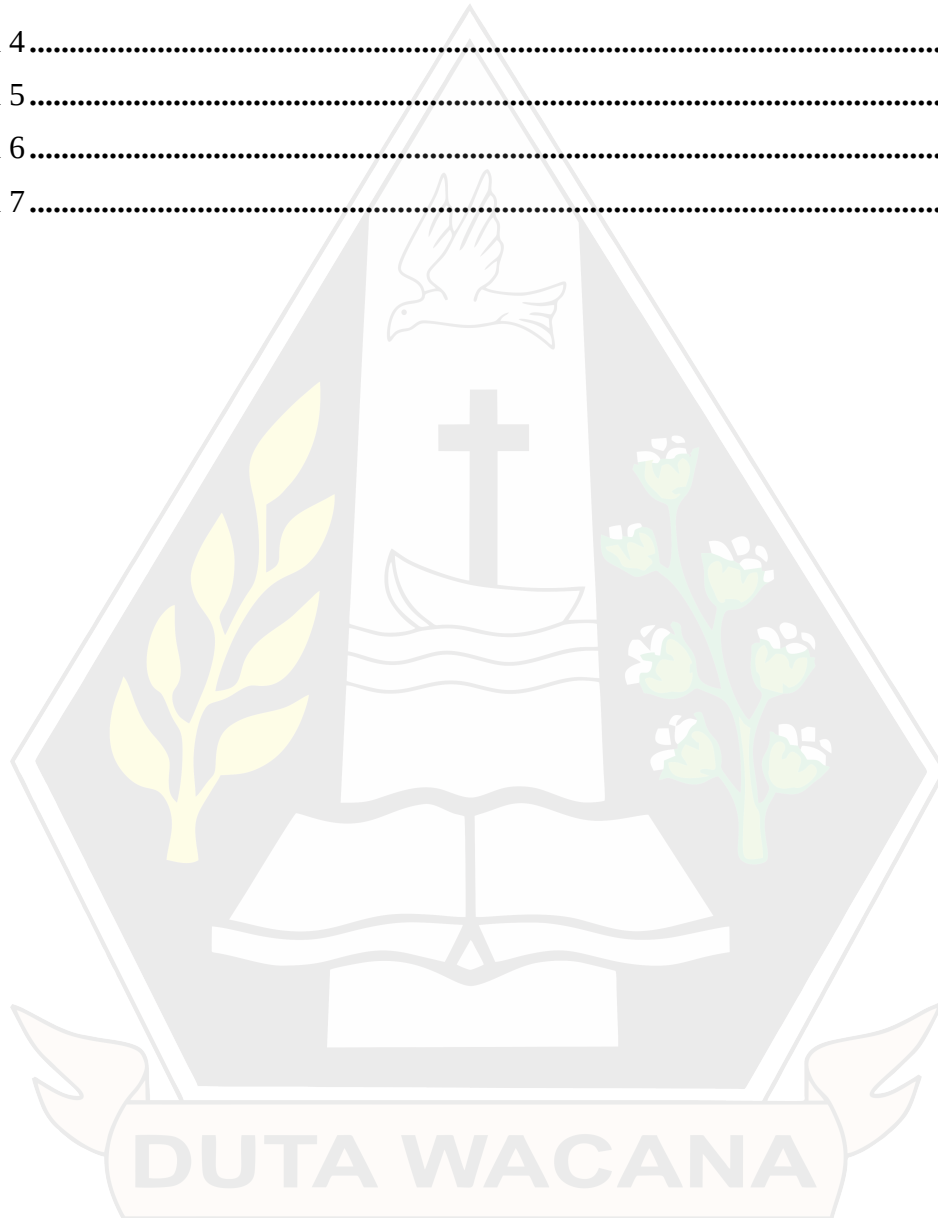
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji f	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji t	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	81
Lampiran 2.....	87
Lampiran 3.....	90
Lampiran 4.....	92
Lampiran 5.....	94
Lampiran 6.....	95
Lampiran 7.....	96



**Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Physical Environment Terhadap
Kepuasan Konsumen**

Nasi Kuning Begadang Yogyakarta

Aldy Milando Damak Manduapessy

11180559

Email : aldymanduapessy21@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Physical Environment Terhadap Kepuasan Konsumen Nasi Kuning Begadang Yogyakarta. Sampel yang diambil untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang telah pernah datang makan di Nasi Kuning Begadang Yogyakarta dan berdomisili di Kota Yogyakarta. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah menggunakan spss 26. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, Koefisien determinasi, Uji t, dan Uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Physical Environment mempengaruhi terhadap Kepuasan Konsumen, baik secara parsial maupun simultan pada Nasi Kuning Begadang Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Physical Environment, Kepuasan Konsumen

**The Influence of Food Quality, Service Quality, and Physical Environment on
Consumer Satisfaction of Nasi Kuning Begadang Yogyakarta**

Aldy Milando Damak Manduapessy

11180559

Email: aldymanduapessy21@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of food quality, service quality and physical environment on consumer satisfaction of Nasi Kuning Begadang Yogyakarta. The samples taken for this research were obtained using purposive sampling techniques. This research involved 100 respondents who had come to eat at Nasi Kuning Begadang Yogyakarta and lived in the city of Yogyakarta. Primary data was collected through questionnaires and processed using SPSS26. The analysis techniques used in this research are multiple linear regression, coefficient of determination, t test, and f test. The research results show that Food Quality, Service Quality, and Physical Environment influence Consumer Satisfaction, both partially and simultaneously at Nasi Kuning Begadang Yogyakarta.

Keywords: Food Quality, Service Quality, Physical Environment, Consumer Satisfaction

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini banyak usaha pada beberapa bidang, salah satunya ialah bidang makanan, yang mana makanan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi setiap manusia. Salah satu sub sektor industri bisnis yang terus bertumbuh dengan pesat di Indonesia yaitu industri kuliner. Kuliner dikategorikan sebagai industri yang cukup sustainable karena pada dasarnya kebutuhan makan dan minum menjadi kebutuhan utama bagi manusia. Seiring berkembangnya zaman tujuan kuliner bukan lagi sekedar untuk kebutuhan tetapi juga untuk memenuhi gaya hidup. Saat ini makanan tradisional nasi kuning menjadi salah satu tren produk Indonesia yang terus mengalami kemajuan dan perkembangan.

Salah satu tempat makan yang berada di Indonesia, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta*. Gerai makanan ini hadir dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumsi makanan masyarakat Yogyakarta. *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta*, merupakan rumah makan yang sangat terkenal daerah Yogyakarta. Rumah makan ini memiliki tampilan dan cita rasa yang tradisional. Bahkan *Nasi Kuning Begadang* disebut sebagai salah satu rumah makan di Yogyakarta, selain rasanya yang enak, menu-menu makanan dengan harga yang murah meriah sehingga cocok dengan kantong. *Nasi Kuning Begadang* adalah gerai makan yang menyajikan kuliner dengan menu masakan khas Indonesia. Restoran ini menggunakan sistem

prasmanan (*buffet*) , disajikan pada sebuah meja besar, lengkap dengan sayur, aneka lauk, dan sambal.

Makanan yang menjadi ciri khas Sulawesi, ada satu jenis kuliner yang menjadi primadona di Sulawesi terutama saat malam hari. Makanan ini dikenal sebagai Nasi Kuning Begadang (Kompas, 2020; Tribun Timur, 2021). Sebenarnya nasi kuning ini hampir sama dengan nasi kuning yang kita kenal sejak kecil di acara-acara ulang tahun ataupun “*selametan*”, namun perbedaannya yang paling mencolok dan unik adalah waktu jualan menu ini mulai sore hingga dini hari. Inilah sebabnya mengapa kuliner ini dinamakan Nasi Kuning Begadang dimana keberadaannya yang menjadi pilihan favorit masyarakat sebagai makanan di saat begadang. Nasi Kuning Begadang jelas berbeda, citarasa Indonesia Timur lebih terasa di Nasi Kuning Begadang, pilihan lauk ikan cakalang atau serundeng membuat rasa kuliner ini menjadi khas dan memiliki kenikmatan yang berbeda dengan nasi kuning biasa. Kuliner ini juga dilengkapi oleh lauk-pauk lain seperti bihun, perkedel, bahkan semur ayam dan sate jeroan (Kompas, 2020; Tribun Timur, 2021; CNN Indonesia, 2019). Dengan berbagai kelebihan ini, maka tidak heran jika Nasi Kuning Begadang menjadi pilihan utama sebagai makanan tengah malam

Menu makanan yang disajikan di Nasi Kuning Begadang terdiri dari nasi kuning, lauk seperti; ikan suir, ikan balado, telur balado, tempe dan tahu bacem, dan sambal. Tersedia juga makanan ringan seperti, pisang goreng dan panada, dan yang lainnya. Nasi Kuning Begadang memiliki konsumen yang berasal dari dalam dan luar negeri, dan jumlah pengunjung di resto ini terbilang

cukup banyak. Konsumen Nasi Kuning Begadang pada umumnya menginginkan kualitas restoran yang bagus. Hubungan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan *physical environment* terhadap kepuasan pelanggan Nasi Kuning Begadang antara kualitas dan kepuasan konsumen akhir-akhir ini menarik perhatian para peneliti. Penelitian terdahulu telah melakukan studi di beberapa tipe restoran yang berbeda untuk memeriksa dampak dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan dimensi-dimensi kualitas restoran menurut, yaitu kualitas pelayanan, kualitas makanan, lingkungan (*physical environment*). Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi bahwa kualitas layanan restoran mempengaruhi kepuasan konsumen melalui beberapa dimensi penting, yaitu kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan lingkungan fisik restoran. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui berbagai dimensi, dan interaksi antara faktor-faktor ini sangat mempengaruhi pengalaman konsumen. Hal yang serupa juga dikemukakan oleh Kotler (2003), yang menekankan pentingnya kualitas makanan, pelayanan, dan kenyamanan lingkungan dalam menciptakan kepuasan pelanggan di sektor restoran (Parasuraman et al., 1988; Kotler, 2003)

Kualitas makanan merupakan peranan penting dalam kepuasan konsumen, sehingga diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka kepuasan pembelian juga akan meningkat. Kualitas makanan merupakan sesuatu hal penting yang dipertimbangkan ketika mengonsumsi suatu makanan, hal tersebut mencakup faktor-faktor kualitas seperti suhu makanan,

kesegaran makanan, dan persiapan makanan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas makanan, kualitas layanan, dan citra merek. Serhan and Serhan (2019) menjelaskan bahwa makanan adalah komponen inti dalam layanan makanan sehingga menjadi prioritas. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen, menurut Margareta dan Edwin yang dikutip dari (Milo, 2021).

Serhan & Serhan (2019) juga menjelaskan bahwa kualitas layanan sebagai suatu faktor kunci dalam layanan makanan karena makan di restoran merupakan suatu kegiatan sosial. Andreani *et al.* (2012) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan mempengaruhi persepsi konsumen mengenai kualitas yang dimiliki produk atau jasa yang dijual perusahaan. Ketika konsumen menyukai citra merek yang dimiliki perusahaan, produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan kepada konsumen dengan menyediakan produk atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen. Kualitas layanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan kepuasan konsumen. Kualitas layanan berasal dari interaksi antara pelayan dan konsumen restoran, kemampuan untuk melayani layanan yang dijanjikan, kepedulian karyawan dan perhatian karyawan kepada setiap konsumen, wawasan pelayan, kemampuan dan percaya diri pelayan

dalam menghadapi konsumen, serta penampilan professional dari karyawan yang akan menghasilkan kepuasan konsumen (Ryu & Han, 2010).

Dalam memilih suatu restoran atau tempat makan orang mencari tempat dengan *physical environment* yang menarik atau restoran, kafe, atau kedai dengan konsep yang berbeda dan nyaman untuk bersosialisai dengan teman-teman secara pribadi dan dengan *service* yang baik serta makanan yang sesuai. Menurut Ryu (2010) *Physical Environment* atau yang dapat disebut juga sebagai atmosfer, ialah upaya untuk mendesain lingkungan tempat pembelian untuk menciptakan emosi yang spesifik yang dapat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen untuk pembelian yang dilakukan konsumen. Pentingnya *physical environment* yang sesuai dengan khas dari kafe atau restoran tersebut adalah bagaimana respon dan perhatian dari pengusaha khususnya dalam hal hospitality yang dianggap menjadi faktor pemberi kepuasan bagi konsumen (Han & Ryu, 2010; Turley & Milliman 2020).

Maka dari itu berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin mengambil judul ”Pengaruh Kualitas Makanan Kualitas Pelayanan dan Physical Environment Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasi Kuning Begadang Yogyakarta”. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengelola restoran nasi kuning begadang untuk menciptakan pengalaman makan yang lebih baik, yang tidak hanya mencakup kualitas makanan yang ditawarkan, tetapi juga pelayanan yang ramah serta lingkungan yang nyaman dan mendukung. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji keterkaitan antara ketiga dimensi tersebut untuk memberikan

gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana kualitas restoran mempengaruhi kepuasan konsumen. Adapun rumusan masalah sebagai berikut;

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi latar belakang diatas maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta*?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta*?
3. Apakah physical environment berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta*?

1.3 Batasan Penelitian

Supaya tidak memperluas masalah yang dianalisis, penulis memberi batas pada penelitian sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian bertempat di Kota Yogyakarta
2. Responden yang diperlukan merupakan masyarakat sekitar dan pelanggan yang membeli di rumah makan tersebut
3. Profil responden meliputi jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan usia
4. Variabel yang digunakan 3 bagian yang terbagi dari kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan *physical environment*

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, berikut adalah tujuan penelitian ini:

1. Untuk menganalisis adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta*
2. Untuk menganalisis adakah pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta*
3. Untuk menganalisis adakah pengaruh *physical environment* terhadap kepuasan konsumen *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta*

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Manfaat untuk penulis

Memberikan Informasi Strategis dalam Peningkatan Kualitas Layanan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui area-area pelayanan yang perlu diperbaiki, perusahaan dapat menyusun strategi pelatihan staf yang lebih efektif, serta meningkatkan interaksi dengan pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan di *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta*

- Manfaat untuk perusahaan

Penulis mengharapkan agar penelitian ini bermanfaat bagi *Nasi Kuning Begadang Yogyakarta* dalam hal memberikan informasi tentang pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan dan *physical environment* terhadap kepuasan konsumen *Nasi Kuning Begadang* di kota Yogyakarta

- Manfaat untuk akademis

Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan bagi penelitian berikutnya serta turut berkontribusi pada pengembangan teori ilmu manajemen pemasaran Universitas Kristen Duta Wacana.

- Manfaat untuk masyarakat

Penulis mengharapkan penelitian ini bisa meningkatkan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran serta bagi kebutuhan penelitian berikutnya.



BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nasi Kuning Begadang Yogyakarta. Oleh karena itu kualitas makanan di Nasi Kuning Begadang Yogyakarta memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nasi Kuning Begadang Yogyakarta. Oleh karena itu kualitas pelayanan di Nasi Kuning Begadang Yogyakarta memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. *Physical Environment* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Nasi Kuning Begadang Yogyakarta. Oleh karena itu *physical environment* di Nasi Kuning Begadang Yogyakarta memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.1.2 Keterbatasan

Ada beberapa keterbatasan pada penelitian ini walaupun telah dilaksanakan dengan prosedur ilmiah:

1. Cakupan dari jumlah responden hanya terbatas pada 100 orang responden dengan responden terbatas konsumen yang ada di Kota Yogyakarta yang pernah

makan ditempat produk Nasi Kuning Begadang Yogyakarta, sehingga hasil penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan atau berlaku umum

2. Digunakan hanya 3 variabel independen saja yaitu kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan *physical environment* pada penelitian ini, sehingga tidak dapat mengetahui variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Nasi Kuning Begadang Yogyakarta

Nasi Kuning Begadang Yogyakarta perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas makanan agar tetap memenuhi harapan konsumen. Selain itu, penting untuk menjaga kualitas pelayanan agar produk tetap terjangkau dan harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diberikan.

Nasi Kuning Begadang Yogyakarta juga perlu memperhatikan aspek lingkungan fisik, seperti memastikan tempat tetap bersih dan nyaman bagi konsumen. Menyediakan informasi yang mudah diakses serta pelayanan yang ramah dan efisien akan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi konsumen. Semua ini akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka.

Dengan mempertahankan kualitas produk, pelayanan, dan lingkungan yang baik, Nasi Kuning Begadang Yogyakarta akan semakin dikenal dan diminati, serta dapat terus berkembang dengan sukses.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel yang belum diteliti pada penelitian ini misalnya promosi, brand image, dan lain-lain.

2. Pertanyaan terhadap responden pada penelitian ini dilakukan dengan metode pertanyaan tertutup sehingga kedepannya perlu diajukan pertanyaan dengan cara wawancara supaya jawaban-jawaban yang didapat dari responden dapat lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D., Hamir, N., Nor, N. M., Krishnaswamy, J., & Rostum, A. M. M. (2018). Food quality, service quality, price fairness and restaurant re-patronage intention: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(17), 211–226.
- Afianto, A. F. (2021). *Pengaruh Atribut Layanan Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Cepat Saji" X"*. STIE Perbanas Surabaya.
- Andreani, F., Taniaji, T. L., & Puspitasari, R. N. (2012). The Impact of Brand Image, Customer Loyalty With Customer Satisfaction as A mediator in Mcdonald's. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14, 63–70.

- Apriliani, B. (2018). Pengaruh *Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pariwisata Pulau Pahawang Di Provinsi Lampung*.
- Chandra, H., & Siaputra, H. (2020). Pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan, dan citra merek terhadap minat beli ulang di restoran XYZ surabaya dengan kepuasan konsumen sebagai mediator. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 8(2).
- Chun, S. H., & Nyam-Ochir, A. (2020). The effects of fast food restaurant attributes on customer satisfaction, revisit intention, and recommendation using DINESERV scale. *Sustainability*, 12(18).
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., & Gebang, A. A. (2021). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*. Media Sains Indonesia.
- Daulika, D., & Millanyani, H. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Aston Primera Pasteur Bandung. *EProceedings of Management*, 2(3).
- Desafitri RB, L. (2021). *Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Minat Beli di Koi Thé Mall Central Park Jakarta*. 26(2), 213–222.
- GÜZEL, S. Ö., & Dinçer, M. Z. (2018). The effect of restaurant's physical environment on perceived value, customer satisfaction and loyalty: Case of Istanbul. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 6(4), 626–643.
- Ha, J., & Jang, C. (2010). Effects of service quality and food quality: the moderating role of atmospheric in an ethnic restaurant segment. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 520–529.
- Hanaysha, J. R. (2018). *An examination of the factors affecting consumer's*.

- Hidayah, D. (2020). Influence of Price, Product Quality, Location, Brand Image, and Word of Mouth on Purchasing Decisions at Bacarito Padang Cafe with Buy Interest as a Moderation Variable. *In 4th Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2019)*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Laela, E. (2021). Kualitas makanan, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap minat pembelian ulang pada rumah makan Ciganea Purwakarta. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 180–186.
- Permatasari, W. I. S., Hendriyani, I. G. A. D., & Pranadewi, P. M. A. (2020). Minat Beli Konsumen terhadap Produk Minuman Bubble Tea-Xi Bo Ba Jimbaran-Bali. *Jurnal Gastronomi Indonesia*, 8(1), 1–14.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 117–124.
- Ryu, K., & Han, H. (2010). 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*, 34(3), 310–329.
- Serhan, M., & Serhan, C. (2019). The impact of food service attributes on customer satisfaction in a rural university campus environment. *International Journal of Food Science*.

- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 9(2), 114–126. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Soo Ho, C. (2018). Impact on customer trust and customer satisfaction according to the logistics service quality of home shopping. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 118(19), 277–289.
- Sugiyono. (2019) Ghazali(Isfandi et all, 2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Susilowati, I. (2018). *Analisis Pengaruh Store Atmosphere dan Food Quality Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Warak Koffie Purwokerto*.
- Tari, P. S. (2021). Pengaruh Minat Beli, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Boba (Studi Kasus Pada “Yourboba” Dikecamatan Empang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 63–73.
- Teni, & Yudianto, A. (2021). Pengaruh Motivasi Belajar terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(1).
- Tjiptono, & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Andi.
- Xiao, A., Yang, S., & Iqbal, Q. (2018). Factors affecting purchase intentions in generation Y: An empirical evidence from fast food industri in Malaysia. *Administrative Sciences*, 9(1).
- Yusuf, A., & Lestari, W. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Makanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Steak Jongkok Karawang*. 94–101.
- Hartanto, A., & Andreani, F. (2021). Analisis faktor kualitas pelayanan dalam

meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Unibless Indo Multi Jakarta Selatan. *MEA (Management and Economic Review)*, 5(1), 1-10. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i1.701>

Hanaysha, J. (2016). *Customer satisfaction and loyalty in the context of business-to-business relationships: The role of service quality, value, and customer trust. International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(2), 1-10.

Han, H., & Hyun, S. S. (2017). *Customers' intention to visit a green hotel: An application of the theory of planned behavior. Journal of Sustainable Tourism*, 25(4), 453-472. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1223936>

Singh, J., Sharma, P., & Kaur, M. (2019). *Factors influencing customer satisfaction and loyalty in service industries: A study of the hotel sector. International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 20(2), 185-209. <https://doi.org/10.1080/15256480.2018.1468680>

Eirkmein, G. (2019). *The impact of service quality on customer satisfaction in the banking industry: A review of the literature. Journal of Service Science and Management*, 12(3), 355-371. <https://doi.org/10.4236/jssm.2019.123021>

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

DUTA WACANA