

**PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT CITRA RAYA PADA *RESTAURANT* SIAP SAJI
MCDONALD'S CITRA RAYA CIKUPA
KABUPATEN TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Nama : **ANDY AFISKA**

Nim : 1916120018

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : **ANDY AFISKA**

Nim : 1916120018

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Citra Raya pada *Resturant* Siap Saji *McDonald's* Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang.

Dengan demikian ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan karya Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang-Undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 22 Februari 2023



ANDY AFISKA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : **ANDY AFISKA**

NIM : 1916120018

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

JENJANG : STRATA SATU (S1)

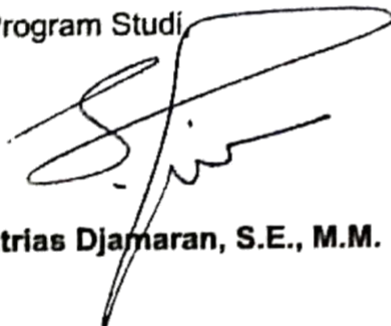
JENJANG SKRIPSI : Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Citra Raya pada *Restaurant* Siap Saji *McDonald's* Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang.

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 22 Februari 2023

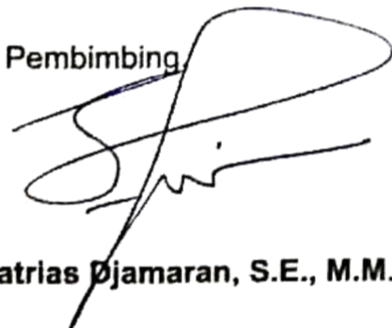
Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ANDY AFISKA
NIM : 1916120018
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat Citra Raya pada *Restaurant* Siap Saji *McDonald's* Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang, Banten.

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal sebagaimana salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji dibawah ini.

Pembimbing

Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Tim Penguji :

Ketua : Arsadi, S.E., S.H., M.M.

Anggota : 1. Andrean Eko Haryoko, S.E., M.M.

2. Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Disahkan pada tanggal 23 Maret 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI



Dr. H. Joanda, S.E., S.H., M.M.

ABSTRAKSI

ANDY AFISKA, (1916120018)

“PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT CITRA RAYA PADA RESTAURANT SIAP SAJI MCDONALD’S CITRA RAYA CIKUPA KABUPATEN TANGERANG”.

Skripsi, Program Studi Manajemen, 2023

Kata kunci: Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat.

(xii+100+lampiran)

penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah Lokasi dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada *Restaurant Siap Saji McDonald’s*. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 100 responden dan sampel yang diambil dengan menggunakan teknik sampel random *sampling*. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisien determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (Uji t dan Uji F). Dari hasil uji t (parsial) untuk variabel Lokasi (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,003 > 1,984$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan nilai pengaruh variabel lokasi (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 23,2%. Artinya terdapat pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Masyarakat secara parsial pada Masyarakat Citra Raya di *McDonald’s Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang*. Hasil uji t (parsial) untuk variabel Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel} = 7,257 > 1,984$ dengan nilai pengaruh variabel Fasilitas (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 58,1%. Artinya terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat secara parsial pada Masyarakat Citra Raya di *McDonald’s Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang*. Hasil uji F (simultan) pada variabel Lokasi (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah $F_{hitung} > F_{tabel} = 41,503 > 3,09$. Dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Lokasi (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada Masyarakat Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang di *McDonald’s Citra Raya Cikupa Kabupaten Tangerang*. Dengan nilai yang terlihat pada nilai *Adjust Square* sebesar 0,450 atau 45% sedangkan sisanya 55% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk.

Daftar Pustaka (2010-2019)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji serta syukur, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: "PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT CITRA RAYA PADA *RESTAURANT* SIAP SAJI *MCDONALD'S* CITRA RAYA CIKUPA, KABUPATEN TANGERANG". Skripsi diajukan untuk melengkapi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI), Tangerang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis telah memberikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat.

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang, sekaligus selaku Dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
3. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pelayanan selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI

4. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
5. Kedua orang tua penulis, Andy Afiska yang telah membantu saya sampai saya bersekolah dan sampai kulaih, doa dan dukungan yang diberikan setiap hari tanpa henti, saya ucapkan beribu terimakasih, tanpa kalian saya tidak bisa menikmati pendidikan sampai sejauh ini.
6. Kepada teman-teman saya, Anggun Nurhavifah, Fattah Revival, Sigit Nugroho, yang telah membantu dan mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
7. Kepada responden yang telah meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner guna membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan oleh penulis.
8. Seluruh Mahasiswa/i angkatan 2019 dan semua pihak yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dalam penyampaian materi, tata bahasa maupun penulisan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran tang membangun untuk langkah penyempurnaan dan perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Tangerang, 22 Februari 2023

Andy Afiska

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman persetujuan Skripsi	iii
Halaman Tanda Lulus Ujian Skripsi	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Variabel Lokasi (X1)	9
B. Variabel Fasilitas (X2)	14
C. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	18
D. Kerangka Berfikir	24
E. Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Jenis Dan Sumber Data	29
C. Metode Pengumpulan Data.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
F. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Sejarah Singkat Objek Penelitian	54
B. Deskripsi Data Penelitian	57
C. Deskripsi Data Variabel	61
D. Distribusi Data Angket Penelitian	68
E. Pembahasan	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	95
A. Simpulan	95
B. Saran.....	96
C. DAFTAR PUSTAKA	98
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Skala Likert	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian (X1)	35
Tabel 3.3 Definsi Operasional Variabel Penelitian (X2)	37
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian (Y)	39
Tabel 3.5 <i>Kolimogrov Smimov</i>	69
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	71
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.2 Usia Responden.....	58
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.5 Validitas Variabel Lokasi (X1).....	62
Tabel 4.6 Validitas Variabel Fasilitas (X2).....	63
Tabel 4.7 Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	64
Tabel 4.8 Reliabilitas Variabel Lokasi (X1).....	65
Tabel 4.9 Reliabilitas Variabel Fasilitas (X2).....	65
Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	66
Tabel 4.11 Kolmogrov Smirmov	66
Tabel 4.12 Lokasi_1	69
Tabel 4.13 Lokasi_2	70
Tabel 4.14 Lokasi_3	70
Tabel 4.15 Lokasi_4	71
Tabel 4.16 Lokasi_5	72

Tabel 4.17 Lokasi_6	72
Tabel 4.18 Lokasi_7	73
Tabel 4.19 Lokasi_8	73
Tabel 4.20 Lokasi_9	74
Tabel 4.21 Lokasi_10	74
Tabel 4.22 Fasilitas_1	75
Tabel 4.23 Fasilitas_2	75
Tabel 4.24 Fasilitas_3	76
Tabel 4.25 Fasilitas_4	76
Tabel 4.26 Fasilitas_5	77
Tabel 4.27 Fasilitas_6	77
Tabel 4.28 Fasilitas_7	78
Tabel 4.29 Fasilitas_8	78
Tabel 4.30 Fasilitas_9	79
Tabel 4.31 Fasilitas_10	79
Tabel 4.32 Kepuasan Masyarakat_1	80
Tabel 4.33 Kepuasan Masyarakat_2	80
Tabel 4.34 Kepuasan Masyarakat_3	81
Tabel 4.35 Kepuasan Masyarakat_4	81
Tabel 4.36 Kepuasan Masyarakat_5	82
Tabel 4.37 Kepuasan Masyarakat_6	82
Tabel 4.38 Kepuasan Masyarakat_7	83
Tabel 4.39 Kepuasan Masyarakat_8	83

Tabel 4.40 Kepuasan Masyarakat_9	84
Tabel 4.41 Kepuasan Masyarakat_10	84
Tabel 4.42 Hasil Analisi Uji Korelasi Parsial	85
Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi (X1, X2 terhadap Y)	86
Tabel 4.44 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.45 Hasil Uji Hipotesis t	89
Tabel 4.46 Hasil Uji Hipotesis F	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....	58
Gambar 4.2 Usia Respdn.....	59
Gambar 4.3 Pekerjaan.....	60
Gambar 4.4 Pendidikan	61
Gambar 4.5 P-P Plot Uji Normalitas.....	67
Gambar 4.6 Histogram.....	68