

SKRIPSI

**PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, DELIVERY*
QUALITY KONSUMEN BAKWAN GORENG
SOCIUS TERHADAP *CUSTOMER*
*SATISFACTION***



OLEH:

ANDRE WIBOWO

1723019017

PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2024

PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, DELIVERY QUALITY*
KONSUMEN BAKWAN GORENG SOCIUS TERHADAP
CUSTOMER SATISFICATION

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Bisnis Fakultas Kewirausahaan

OLEH:

ANDRE WIBOWO

1723019017

PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN FAKULTAS
KEWIRAUSAHAAN UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA
MANDALA
SURABAYA
2024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Andre Wibowo NRP:1723019017. Telah diuji pada tanggal 1 Juli 2024 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Veronika Rahmawati., SE., M.Si
NIK: 311.98.0361

Mengetahui:



Ketua Prodi,



Aldo Hardi Sancoko, SE., MM.
NIK 172.18.0997

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Wibowo
NRP : 1723019017
Judul Skripsi : Pengaruh *Food Quality, Price, Delivery Quality*
Konsumen Bakwan Goreng Socius
Terhadap Customer Satisfaction

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan di berikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 26 Juni 2024

Yang menyatakan,



Andre Wibowo

PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, DELIVERY QUALITY*
TERHADAP RECOMMENDATION KONSUMEN BAKWAN
GORENG SOCIUS DENGAN *SATISFICATION* SEBAGAI
MEDIATOR

OLEH:

Andre Wibowo
1723019017

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan

Kepada Tim Penguji

Pembimbing 1,



Veronika Rahmawati., SE., M.Si
Tanggal:

Pembimbing 2,



Yan Christanto., SE., M.Ak, CA
Tanggal: 4 Juli 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-nya yang telah diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan proposal ini dengan baik. Penulis menyadari ada kekurangan pada proposal project bisnis ini. Oleh sebab itu, saran dan kritik senantiasa diharapkan demi perbaikan proposal ini. Penulis juga berharap semoga proposal ini mampu memberikan pengetahuan mengenai Bakwan Goreng Socius

Selama penyusunan proposal ini peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan juga bimbingan dari berbagai pihak, peneliti akan sangat kesulitan menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti hendak menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu peneliti untuk menyelesaikan proposal ini.



(Andre Wibowo)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Perilaku konsumen.....	14
2.3 <i>Food Quality</i>	15
2.4 <i>Price</i>	16
2.5 <i>Delivery Quality</i>	17
2.6 <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.7.1 Hubungan <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	19
2.7.2 Hubungan <i>Price</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	20
2.7.3 Hubungan <i>Delivery Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	21
2.8 Model Penelitian.....	22
2.9 Hipotesis.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel....	24

3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional	25
3.5.1 Identifikasi Variabel.....	25
3.5.2 Definisi Operasional.....	26
3.5.2.1 <i>Food Quality</i>	26
3.5.2.2 <i>Price</i>	26
3.5.2.3 <i>Delivery Quality</i>	27
3.5.2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	27
3.5.3 Skala Pengukuran Variabel.....	28
3.6 Statistik Deskriptif Dan Skala Pengukuran Data	28
3.6.1 Jenis Data	28
3.6.2 Sumber Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.7.1 Uji Normalitas	29
3.7.2 Uji Realibilitas	29
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.7.4 Regresi Linear Berganda	31
3.7.5 Uji Hipotesis	31
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Analisis	34
4.1.1 Karakteristik Responden	34
4.1.2 Statistik Deskriptif Jawaban Responden.....	37
4.1.3 Analisis Data Penelitian	42
4.2 Pembahasan	49
4.2.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	49
4.2.2 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	50
4.2.3 Pengaruh <i>Delivery Quality</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	50
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	52
5.2.1 Saran Teoristis	53
5.2.2 Saran Praktis	53
5.3 Keterbatasan Penelitian	54
5.4 Daftar Pusaka	55
5.5 Daftar Lampiran.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang	12
Tabel 4.1 Usia Responden	34
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.4 Pengeluaran Tiap Bulan.....	36
Tabel 4.5 Interval Rata Rata Skor	37
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i>	38
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Price</i>	39
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Delivery Quality</i>	40
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>customer satisfication</i>	41
Tabel 4.10 Uji Validitas	42
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	44
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	45
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.15 Hasil Statistik Regresi Liner Berganda.....	46
Tabel 4.16 Koefisien Korelasi Dan Determinasi.....	47
Tabel 4.17 Hasil Uji PendekataSn Nilai Kritis	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Industri Makanan Dan Minuman.....	2
Gambar 1.2 Perkembangan Industri Makanan Dan Minuman.....	3
Gambar 1.3 Pernjualan Makanan Di Market Place	5
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	14
Gambar 2.2 Model Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 2 Hasil Kuisioner
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Validitas
- Lampiran 6 Reliabilitas
- Lampiran 7 Analisis Regresi

ABSTRACT

The growth of the food industry is very significant and fast, this is evident from the data of the Director General of Agro Industry of the Ministry of Industry, namely Abdul Rochim. that the role of the food or beverage industry contributes to national GDP with a value of 7.02% and the highest export value in the manufacturing group which penetrated up to US\$ 27.59 billion, providing a significant investment value of Rp 40.53 in 2020 then in 2021 the gross domestic product (GDP) for the food and beverage industry has a positive growth of 3.49% even in 2022 the food industry is still brilliant and experiencing an increase, Where the fastest growth of food is the fried food business because in Indonesia people have a habit of grilling and frozen food business, because it is more

The population used in this study is consumers of socius fried bakwan. The sampling technique used is purposive sampling on the condition that they have bought Socius fried bakwan with the number of samples studied as many as 150 consumers.

The variables in this study are food quality, price, delivery quality as exogenous variables and satisfaction and recommendation, as endogenous variables, this study processed data from the research results using multiple regression.

The results of the study stated that food quality, price and delivery quality have a positive and significant effect on satisfaction, this is because Socius fried bakwan provides cheap or affordable prices compared to its competitors and Socius fried bakwan provides the best product quality for its consumers, namely using fresh raw materials, complete variants of fried bakwan filling, such as squid, Corn, you know, which this variant has not existed before on the market.

Keywords: food quality, price, delivery quality towards customer satisfaction

ABSTRAK

Pertumbuhan industri makanan sangat signifikan dan cepat, hal ini terbukti dari data Direktur Jendral Industri Agro Kementerian Perindustrian, yaitu Abdul Rochim. bahwa peran industri makanan atau minuman berkontribusi pada PDB nasional dengan nilai yang mencapai 7,02% dan nilai ekspor tertinggi di dalam kelompok manufaktur yang menembus hingga US\$ 27,59 miliar memberikan nilai investasi secara signifikan sebesar RP 40,53 di tahun 2020 kemudian pada tahun 2021 produk domestik bruto (PDB) untuk industri makanan dan minuman memiliki pertumbuhan yang positif sebesar 3,49% bahkan di tahun 2022 pun industri makanan masih cemerlang dan mengalami kenaikan, Dimana pertumbuhan makanan yang pertumbuhannya paling pesat adalah bisnis gorengan karena di Indonesia masyarakat memiliki kebiasaan untuk menyamil dan bisnis *frozen food*, dikarenakan lebih praktis dan siap saji. Selain itu bisnis gorengan dan bisnis *frozen food* merupakan bisnis yang memiliki peluang besar untuk berkembang dan meningkat karena di saat ini banyak orang yang menyukai hal yang praktis atau siap saji dan juga bisnis gorengan membutuhkan modal sedikit tetapi keuntungan yang diperoleh besar.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen bakwan goreng socius. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan syarat pernah membeli bakwan goreng socius dengan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 150 konsumen.

Variabel dalam penelitian ini adalah *food quality*, *price*, *delivery quality* sebagai variabel eksogen serta *satisfaction* dan *recommendation*, sebagai variabel endogen, penelitian ini mengolah data hasil penelitian menggunakan regresi berganda.

Hasil penelitian menyatakan bahwa *food quality*, *price* dan *delivery quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*, hal ini dikarenakan bakwan goreng socius memberikan harga yang murah atau terjangkau dibandingkan dengan pesaingnya serta bakwan goreng socius memberikan kualitas produk yang terbaik untuk konsumennya, yaitu menggunakan bahan baku yang *fresh*, varian isian bakwan goreng yang

lengkap, seperti cumi, jagung, tahu, yang mana varian ini belum ada sebelumnya di pasaran.

Kata kunci: *food quality, price, delivery quality* terhadap *customer satisfaction*