



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PIZZA HUT INDONESIA  
(Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Cabang Pos Pengumben)**

**Tugas akhir**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi



**Disusun Oleh :**

**Mellynia Lestari**

**44219120074**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2025**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

|                       |                                                                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama                  | :Mellynia Lestari                                                                                                                   |
| NIM                   | :44219120074                                                                                                                        |
| Program Studi         | : Ilmu Komunikasi                                                                                                                   |
| Judul Laporan Skripsi | :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Indonesia (Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Cabang Pos Pengumben) |

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 26 Februari 2025



Mellynia Lestari

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

|                       |                                                                                                                                      |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama                  | : Mellynia Lestari                                                                                                                   |
| NIM                   | : 44219120074                                                                                                                        |
| Program Studi         | : Ilmu Komunikasi                                                                                                                    |
| Judul Laporan Skripsi | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Indonesia (Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Cabang Pos Pengumben) |

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| Pembimbing 1  | : Dr. Farid Hamid, M.Si   |
| NIDN          | : 0301117301              |
| Ketua Penguji | : Novi Erlita, S.Sos, M.A |
| NIDN          | : 0309118502              |
| Penguji Ahli  | : Sandy Permata, M.Ikom   |
| NIDN          | : 0323128306              |

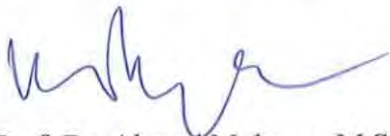
()  
()  
()

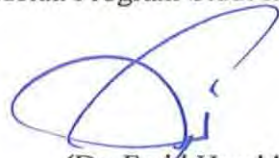
Jakarta, 26 Februari 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

  
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

|                       |                                                                                                                                      |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama                  | : Mellynia Lestari                                                                                                                   |
| NIM                   | : 44219120074                                                                                                                        |
| Program Studi         | : Ilmu Komunikasi                                                                                                                    |
| Judul Laporan Skripsi | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Indonesia (Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Cabang Pos Pengumben) |

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Februari 2025

Yang menyatakan,

  
CE0F3AMX253453076

Mellynia Lestari

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Indonesia (Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Cabang Pos Pengumben)” ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si, selaku Dosen Pembimbing sekaligus Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan, motivasi, serta bimbingan dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Novi Erlita, S.Sos, M.A selaku Sekretaris Program Studi Public Relations.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc,Ph.D selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Seluruh Dosen Pengajar dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi Public Relations yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
6. Ibu Suryanti dan Bapak Eko Mingan Widodo selaku orang tua Penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang tanpa batas dalam setiap langkah yang Penulis tempuh. Tak lupa juga kepada Kakak Penulis, Riska Novillianti yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Teman-teman seperjuangan, yang telah memberikan dorongan, diskusi, serta kebersamaan dalam melewati proses perkuliahan.

7. Suami tercinta Tri Aji Prihantoro dan Putri semata wayang Senja Kiah Prihantoro yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberi semangat kepada Penulis hingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
8. Rekan seperjuangan Alif Rizqita Salsanabila yang telah mendukung serta mengajarkan Penulis dengan penuh kesabaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai.
9. Seluruh responden dan pihak yang terlibat dalam penelitian ini, yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang sangat berharga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi.

Jakarta, 26 Februari 2025

Penulis



## ABSTRAK

Nama : Mellynia lestari  
NIM : 44219120074  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut Indonesia (Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Cabang Pos Pengumben)  
Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarella M.Si

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan suatu bisnis, terutama dalam industri makanan cepat saji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Indonesia, khususnya pada cabang Pos Pengumben.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada 100 responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Berwujud). Sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan yang terdiri dari 7 dimensi: Produk, Harga, Promosi, Lokasi, Pelayanan Karyawan, Fasilitas, dan Suasana.

Metode analisis dalam penelitian ini yaitu uji korelasi, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, dan uji hipotesis F. Hasil analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan olah data SPSS 25 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien determinasi sebesar 0,859 yang artinya 85,9% bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan pada hasil uji F dengan tingkat signifikan 0,000 kurang dari 0,05 sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran Cepat Saji, Industri Makanan, Pizza Hut

## **ABSTRACT**

Name : Mellynia Lestari  
Student ID : 44219120074  
Study Program : Communication Science  
Thesis Title : The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Pizza Hut Indonesia (A Survey on Customers of the Pos Pengumben Branch)  
Supervisor : Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si

*Customer satisfaction is a crucial factor in the sustainability of a business, especially in the fast-food industry. This study aims to determine the extent to which service quality influences customer satisfaction at Pizza Hut Indonesia, specifically at the Pos Pengumben branch.*

*The research method used is quantitative with a survey approach, where data was collected through questionnaires distributed to 100 respondents. The independent variable in this study is service quality, which consists of five dimensions: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. Meanwhile, the dependent variable is customer satisfaction, which consists of seven dimensions: Product, Price, Promotion, Location, Employee Service, Facilities, and Atmosphere.*

*The analytical methods used in this study include correlation tests, validity tests, reliability tests, simple linear regression analysis, and F hypothesis testing. The results of the simple linear regression analysis using SPSS 25 indicate that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction, with a determination coefficient of 0.859, meaning that 85.9% of the customer satisfaction variable is influenced by the service quality variable. Additionally, the results of the F-test show a significance level of 0.000, which is less than 0.05, indicating that service quality positively affects customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Fast Food Restaurant, Food Industry, Pizza Hut*



## DAFTAR ISI

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                           | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>         | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I.....</b>                                    | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                              | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                  | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                            | 17          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                           | 17          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                          | 17          |
| 1.4.1 Manfaat Akademis.....                          | 17          |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                          | 18          |
| <b>BAB II .....</b>                                  | <b>19</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                        | <b>19</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                        | 19          |
| 2.2 Kajian Teoritis .....                            | 27          |
| 2.2.1 Komunikasi.....                                | 27          |
| 2.2.2 <i>Public Relations</i> .....                  | 29          |
| 2.2.2.1 Fungsi <i>Public Relations</i> .....         | 30          |
| 2.2.2.2 Tujuan <i>Public Relations</i> .....         | 32          |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan.....                        | 35          |
| 2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....                       | 38          |
| 2.2.5 Hipotesis Teori.....                           | 41          |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| <b>BAB III</b>                                  | 43 |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN</b>                    | 43 |
| 3.1 Paradigma Penelitian                        | 43 |
| 3.2 Metode Penelitian                           | 43 |
| 3.3 Populasi dan Sampel                         | 45 |
| 3.3.1 Populasi                                  | 45 |
| 3.3.2 Sampel                                    | 46 |
| 3.3.3 Teknik Sampling                           | 47 |
| 3.4 Definisi konsep dan Operasionalisasi Konsep | 48 |
| 3.4.1 Definisi Konsep                           | 48 |
| 3.4.2 Operasional Konsep                        | 48 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data                     | 52 |
| 3.5.1 Data Primer                               | 52 |
| 3.5.2 Data Sekunder                             | 54 |
| 3.6 Uji Validitas                               | 55 |
| 3.7 Uji Reliabilitas                            | 58 |
| 3.8 Teknik Analisis Data                        | 62 |
| 3.8.1 Analisis Regresi Linear Sederhana         | 62 |
| 3.8.2 Uji Hipotesis                             | 62 |
| <b>BAB IV</b>                                   | 65 |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>          | 65 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian              | 65 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan                | 65 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan                  | 66 |
| 4.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan                    | 66 |
| 4.1.4 Menu                                      | 67 |
| 4.1.5 Fasilitas                                 | 70 |
| 4.2 Hasil Penelitian                            | 73 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden                   | 73 |
| 4.2.2 Kualitas Pelayanan (X)                    | 76 |
| 4.2.2.1 Reliability X1 (Kehandalan)             | 76 |

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| 4.2.2.2 Responsiveness X2 (Ketanggapan)..... | 79  |
| 4.2.2.3 Assurance X3 (Jaminan) .....         | 81  |
| 4.2.2.4 Empathy X4 (Empati) .....            | 84  |
| 4.2.2.5 Tangible X5 (Berwujud) .....         | 87  |
| 4.2.3 Kepuasan Pelanggan (Y) .....           | 90  |
| 4.2.3.1 Produk Y1 .....                      | 90  |
| 4.2.3.2 Harga Y2 .....                       | 92  |
| 4.2.3.3 Promosi Y3 .....                     | 94  |
| 4.2.3.4 Lokasi Y4 .....                      | 96  |
| 4.2.3.5 Pelayanan Karyawan Y5 .....          | 98  |
| 4.2.3.6 Fasilitas Y6 .....                   | 100 |
| 4.2.3.7 Suasana Y7 .....                     | 102 |
| 4.3 Analisis Data .....                      | 104 |
| 4.3.1 Uji Korelasi.....                      | 104 |
| 4.3.2 Uji Regresi Linier Sederhana.....      | 105 |
| 4.4 Uji Hipotesis F.....                     | 107 |
| 4.5 Pembahasan .....                         | 109 |
| <b>BAB V</b> .....                           | 115 |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....            | 115 |
| 5.1 Kesimpulan.....                          | 115 |
| 5.2 Saran .....                              | 117 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                  | 121 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                        | 124 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Beberapa Gerai Pizza Hut di Indonesia.....                                                               | 5  |
| Gambar 1. 2 Ragam Jenis Makanan Minim Gizi Paling Digemari Masyarakat Indonesia .....                                | 7  |
| Gambar 1. 3 Restoran Cepat Saji yang Memberikan Pelayanan Terbaik Menurut Warga Negara Indonesia (Januari 2023)..... | 8  |
| Gambar 1. 4 Grafik Komparasi Brand Index Top Brand Award 2024.....                                                   | 9  |
| Gambar 1. 5 Komparasi Brand Index Pizza Top Brand Award 2024.....                                                    | 9  |
| Gambar 4. 1 Area Dine-in.....                                                                                        | 70 |
| Gambar 4. 2 Mushola.....                                                                                             | 70 |
| Gambar 4. 3 Wastafel.....                                                                                            | 71 |
| Gambar 4. 4 Toilet .....                                                                                             | 71 |
| Gambar 4.5 Tempat Wudhu.....                                                                                         | 72 |
| Gambar 4. 6 Area Parkir .....                                                                                        | 72 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                        | 24 |
| Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep .....                                     | 49 |
| Tabel 3. 2 Skor Skala Likert .....                                           | 53 |
| Tabel 3. 3 Uji Validitas .....                                               | 56 |
| Tabel 3. 4 Uji Validitas .....                                               | 57 |
| Tabel 3. 5 Skala Ukur.....                                                   | 59 |
| Tabel 3. 6 Hasil Reliability Statistic Variabel X (Kualitas Pelayanan) ..... | 60 |
| Tabel 3. 7 Hasil Reliability Statistic Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ..... | 61 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....                                                | 73 |
| Tabel 4. 2 Usia .....                                                        | 75 |
| Tabel 4. 3 Reliability (Kehandalan ) X1.1 .....                              | 76 |
| Tabel 4. 4 Reliability (Kehandalan) X1.2 .....                               | 77 |
| Tabel 4. 5 Reliability (Kehandalan) X1.3 .....                               | 78 |
| Tabel 4. 6 Responsiveness (Ketanggapan) X2.1.....                            | 79 |
| Tabel 4. 7 Responsiveness (Ketanggapan) X2.2.....                            | 80 |
| Tabel 4. 8 Assurance (Jaminan) X3.1 .....                                    | 81 |
| Tabel 4. 9 Assurance (Jaminan) X3.2 .....                                    | 82 |
| Tabel 4. 10 Assurance (Jaminan) X3.3 .....                                   | 83 |
| Tabel 4. 11 Empathy (Empati) X4.1 .....                                      | 84 |
| Tabel 4. 12 Empathy (Empati) X4.2 .....                                      | 85 |
| Tabel 4. 13 Empathy (Empati) X4.3 .....                                      | 86 |
| Tabel 4. 14 Tangible (Berwujud) X5.1 .....                                   | 87 |
| Tabel 4. 15 Tangible (Berwujud) X5.2 .....                                   | 88 |
| Tabel 4. 16 Tangible (Berwujud) X5.3 .....                                   | 89 |
| Tabel 4. 17 Produk Y1.1 .....                                                | 90 |
| Tabel 4. 18 Produk Y1.2 .....                                                | 91 |
| Tabel 4. 19 Harga Y2.1 .....                                                 | 92 |
| Tabel 4.20 Harga Y2.2 .....                                                  | 93 |
| Tabel 4. 21 Promosi Y3.1 .....                                               | 94 |

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 22 Promosi Y3.2 .....                   | 95  |
| Tabel 4. 23 Lokasi Y4.1 .....                    | 96  |
| Tabel 4. 24 Lokasi Y4.2 .....                    | 97  |
| Tabel 4. 25 Pelayanan Karyawan Y5.1 .....        | 98  |
| Tabel 4. 26 Pelayanan Karyawan Y5.2 .....        | 99  |
| Tabel 4. 27 Fasilitas Y6.1 .....                 | 100 |
| Tabel 4. 28 Fasilitas Y6.2 .....                 | 101 |
| Tabel 4. 29 Suasana Y7.1.....                    | 102 |
| Tabel 4. 30 Suasana Y7.2.....                    | 103 |
| Tabel 4. 31 Hasil Uji Korelasi.....              | 104 |
| Tabel 4. 32 Hasil Uji Koefisien determinasi..... | 106 |
| Tabel 4. 33 Hasil Uji Hipotesis F .....          | 107 |

