

SKRIPSI

PENGARUH INOVASI MENU, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MCDONALD DARMO SURABAYA



Oleh :

CHRISNA DWI SETYA SUTANTO
NBI : 1212100033

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI MENU, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MCDONALD DARMO
SURABAYA**



Di Ajukan Oleh :
CHRISNA DWI SETYA SUTANTO
NBI : 1212100033

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

===== SKRIPSI =====

**PENGARUH INOVASI MENU, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MCDONALD DARMO
SURABAYA**



Di Ajukan Oleh:
CHRISNA DWI SETYA SUTANTO
1212100033

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH INOVASI MENU, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MCDONALD DARMO
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

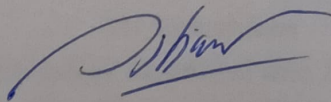
Di Ajukan Oleh :
CHRISNA DWI SETYA SUTANTO
NBI : 1212100033

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : Chrisna Dwi Setya Sutanto
NBI : 1212100033
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Menu, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di McDonald Darmo Surabaya

Surabaya, Juni 2025
Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing



Drs. Ec. Istiono, MBA

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 25 Agustus 2025

TIM PENGUJI :

1. Drs, Ec. Istiono, MBA

-Ketua

2. Drs. Ec Rudy Santoso. MM

-Anggota

3. Dr. Estik Hari Prastiwi, SE., MM

-Anggota

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Rivadi, M.Si., Ak., CA.

NPP. 20220.85.0043



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chrisna Dwi Setya Sutanto
NBI/ NPM : 1212100033
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Inovasi Menu, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di McDonald Darmo Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif 987**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya Pada Tanggal : 27 November 2025

Yang Menyatakan,



(Chrisna Dwi Setya Sutanto)

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Chrisna Dwi Setya Sutanto
2. NBI : 1212100033
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578050211010002
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl Kaliasin Pompa 83 A Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

Pengaruh Inovasi Menu, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di McDonald Darmo Surabaya.

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 25 Agustus 2025



Chrisna Dwi Setya Sutanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan Terima kasih kepada semua yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan Terima kasih yang sebesar- besarnya saya tunjukan kepada:

1. Drs., Ec. Istiono, MBA selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomis dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiani, M.Si. selaku kepala Program studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Drs. Ec Rudy Santoso. MM selaku dosen penguji dan Dr. Estik Hari Prastiwi, SE., MM selaku dosen penguji, dalam sidang proposal dan sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta Ayah Hari Soesanto dan Almh. Mama Eni. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan

yang tak pernah berhenti mengalir. Tanpa kalian, aku tidak akan mampu berdiri hingga titik ini.

7. Untuk kakak saya, Ade Setya Sutanto. Terimakasih sudah memberikan peran sebagai kakak yang memberikan motivasi, doa, dan semangat dalam pengerjaan skripsi saya ini. Dukungan moral maupun perhatian yang tulus telah menjadi kekuatan bagi saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Dan karya sederhana ini kupersembahkan untuk kekasih tercinta, Asih Endah Noeryani. Yang selalu hadir dalam sumber semangat dan ketenangan dalam setiap langkahku. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak pernah pudar, bahkan di saat aku hampir menyerah. Kehadiranmu adalah alasan bagiku untuk terus berjuang dan menyelesaikan perjalanan ini. Semoga setiap halaman dalam skripsi ini menjadi bukti kecil betapa berharganya dirimu dalam hidupku.

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi menu, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di McDonald's Darmo Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan survei pada 100 responden, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel—yaitu inovasi menu, kualitas pelayanan, dan persepsi harga—berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, masing-masing variabel juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,693 mengindikasikan bahwa 69,3% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kesimpulannya, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, McDonald's Darmo Surabaya perlu terus berinovasi dalam menu, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menjaga persepsi harga yang sesuai dengan nilai yang dirasakan konsumen.

SUMMARY

This study aims to analyze the influence of menu innovation, service quality, and price perception on customer satisfaction at McDonald's Darmo Surabaya. The research applied a quantitative approach through a survey of 100 respondents, analyzed using multiple linear regression with SPSS 26.

The findings reveal that simultaneously, menu innovation, service quality, and price perception have a significant effect on customer satisfaction. Partially, each variable also shows a positive and significant effect. The adjusted R^2 value of 0.693 indicates that 69.3% of the variation in customer satisfaction is explained by these three variables, while the rest is influenced by other factors beyond the study.

In conclusion, to enhance customer satisfaction, McDonald's Darmo Surabaya should consistently innovate its menu, improve service quality, and maintain price perceptions aligned with customer-perceived value.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi menu, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di McDonald's Darmo Surabaya. Dalam menghadapi persaingan industri makanan cepat saji, penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tiga variabel independen yang diteliti yaitu inovasi menu, kualitas pelayanan, dan persepsi harga dinilai sebagai elemen penting yang memengaruhi keputusan dan pengalaman konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui kuesioner terhadap 100 responden dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil uji F menunjukkan bahwa inovasi menu, kualitas pelayanan, dan persepsi harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai F hitung sebesar $75,599 > F$ tabel 2,70 dengan signifikansi 0,000. Secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung masing-masing 2,685 (inovasi menu), 4,603 (kualitas pelayanan), dan 2,223 (persepsi harga), yang semuanya melebihi t tabel sebesar 1,985 dan signifikan di bawah 0,05. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,693 mengindikasikan bahwa 69,3% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, McDonald's Darmo Surabaya perlu terus berinovasi dalam menu, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menjaga persepsi harga yang sesuai dengan nilai yang dirasakan pelanggan.

Kata Kunci: Inovasi Menu, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, McDonald's Darmo Surabaya

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of menu innovation, service quality, and price perception on customer satisfaction at McDonald's Darmo Surabaya. Facing competition in the fast-food industry, it is crucial for companies to understand the factors that can increase customer satisfaction. The three independent variables studied—menu innovation, service quality, and price perception—are considered important elements influencing consumer decisions and experiences.

This study used a quantitative approach with a survey method. Data were obtained through questionnaires from 100 respondents and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 26. The F-test results indicated that menu innovation, service quality, and price perception simultaneously had a significant effect on customer satisfaction. The calculated F-value of 75.599 was greater than the F-table value of 2.70, with a significance level of 0.000. Partially, the t-test results indicate that these three variables also significantly influence customer satisfaction, with calculated t-values of 2.685 (menu innovation), 4.603 (service quality), and 2.223 (price perception), all exceeding the t-table value of 1.985 and significantly below 0.05. The adjusted R² value of 0.693 indicates that 69.3% of the variation in customer satisfaction is explained by these three variables.

The results of this study conclude that to maintain and improve customer satisfaction, McDonald's Darmo Surabaya needs to continue innovating its menu, improving service quality, and maintaining price perceptions that align with customer perceived value.

Keywords: *Menu Innovation, Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, McDonald's Darmo Surabaya*

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen	7
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.4 Inovasi	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan	15
2.1.6 Persepsi Harga.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.3.1 Inovasi Menu dan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.2 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	29
2.3.3 Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.4 Interaksi Antara Variabel	29
2.4 Kerangka Konseptual	30
2.5 Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2.1 Tempat.....	31
3.2.2 Waktu Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Sampel	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	34
3.7 Proses Pengelolahan Data.....	36
3.8 Metode Analisis Data	37
3.8.1 Uji Instrumen.....	37
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	38
3.9 Teknik Pengujian.....	39
3.9.1 Uji Statistik.....	39
3.9.2 Uji Signifikansi Parameter Individual. (Uji t)	39
3.9.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	40
3.9.4 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	43
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.3 Uji Instrumen.....	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.4 Uji Analisis Data	51
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	51
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.5 Pengujian Hipotesis	56
4.5.1 Uji F (Simultan).....	56
4.5.2 Uji Parsial (Uji-t).....	56
4.5.3 Analisis Koefisien Determinan.....	57
4.6 Hasil Pembahasan Penelitian.....	58
4.6.1 Pengaruh Inovasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	59

4.6.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.6.4 Pengaruh Inovasi Menu, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.7 Implikasi Penelitian	60
4.8 Keterbatasan Penelitian	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Skor Kepuasan Pelanggan di McDonald's Darmo Surabaya	4
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	45
Tabel 4. 5 Interval Penilaian Skala Likert.....	46
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Inovasi Menu (X1)	46
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	47
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Persepsi Harga (X3)	48
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4. 10 Uji Validitas Seluruh Variabel	50
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Seluruh Variabel	51
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	52
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	56
Tabel 4. 17 Uji Parsial (Uji-t).....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	67
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	71
Lampiran 3 Uji Deskriptif.....	83
Lampiran 4 Uji Validitas.....	83
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	87
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	88
Lampiran 7 Analisis Data.....	89
Lampiran 8 Uji Hipotesis	90
Lampiran 9 Kartu Bimbingan	93
Lampiran 10 Turnitin	94