

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *PRICE*, DAN *PRODUCT QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN McDonald's JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**Oleh : AKHMAD VIQRI RAMADHAN
21.1041.1010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Viqri Ramadhan

NIM : 2110411010

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa SKRIPSI yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience*, *Price* dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Jember” adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 13 Februari 2025

Yang menyatakan,



Akhmad Viqri Ramadhan

NIM. 21.1041.1010

SKRIPSI

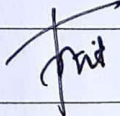
**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *PRICE*, DAN *PRODUCT QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN McDonald's JEMBER**

Oleh : AKHMAD VIQRI RAMADHAN
NIM. 21.1041.1010

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Nursaidah SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari Reskiputri SE., M.M



PENGESAHAN


Skripsi berjudul “Pengaruh *Customer Experience*, *Price* Dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen McDonald’s Jember”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis


Tanggal : 13 Februari 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Drs. Akhmad Suharto, M.P. MM.
NPK. 1962120118906242

Anggota 1,



Nursaidah SE., M.M.
NPK. 1985060111509637

Anggota 2,


Tatit Diansari Reskiputri SE., M.M.
NPK. 1990032111703804

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Dr. Trias Setyowati, SH., SE, MM.
NPK. 1972032710509477

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan yang mendalam, saya panjatkan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tidak pernah terputus, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience, Price, dan Product Quality* terhadap Kepuasan Konsumen McDonald’s Jember”. Skripsi ini adalah sebuah karya yang menjadi saksi bisu atas setiap langkah dan rintangan yang saya lalui, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kekuatan, kemudahan, dan kelancaran dalam setiap langkah kehidupan penulis.
2. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Trias Setyowati, S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bapak Akhmad Suharto Dr. M.P selaku Ketua Penguji yang telah memberikan masukan yang membangun serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Nursaidah, S.E., M.M., dan Ibu Tatit Diansari Reskiputri SE., M.M selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan arahan, kritik, serta saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman Kelas A Angkatan 2021, yang telah memberikan semangat, kebersamaan, serta warna indah dalam perjalanan perkuliahan. Semoga kesuksesan selalu menyertai kita dalam mengejar impian masing-masing.
9. Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Jember, terima kasih atas kesempatan dan ilmu yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan penelitian ini. Penulis juga memohon maaf atas segala kekhilafan, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERNYATAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 <i>Customer Experience</i>	9
2.1.3 <i>Price</i>	14
2.1.4 <i>Product Quality</i>	20
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36

2.3 Kerangka Konseptual.....	40
2.4 Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Identifikasi Variabel	43
3.2 Definisi Operasional Variabel	44
3.2.1 <i>Customer Experience</i>	45
3.2.2 <i>Price</i>	45
3.2.3 <i>Produk Quality</i>	45
3.2.4 Kepuasan Konsumen.....	46
3.3 Desain Penelitian	46
3.4 Jenis Data.....	47
3.5 Populasi.....	47
3.6 Sampel	47
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	48
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.9 Teknik Analisis Data	49
3.9.1 Analisis Deskriptif	49
3.9.2 Uji Instrumen Data.....	49
3.9.3 Asumsi Klasik	50
3.9.4 Regresi Linear Berganda.....	50
3.9.5 Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1 Profil Usaha McDonald's Jember	51
4.1.2 Sejarah McDonald's Jember	51
4.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan.....	53
4.1.4 Struktur Organisasi.....	55
4.2 Analisis Data.....	58

4.2.1 Analisis Responden.....	58
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.2.5 Uji Hipotesis.....	67
4.3 Pembahasan	70
4.3.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Konsumen di McDonald's Jember	70
4.3.2 Pengaruh <i>Price</i> terhadap Kepuasan Konsumen di McDonald's Jember	71
4.3.3 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap Kepuasan Konsumen di McDonald's Jember.....	73
4.3.4 Keterbatasan Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Informan.....	58
Tabel 4.2 Uji Validitas.....	59
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.4 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	63
Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.7 Uji t.....	68
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Preferensi Generasi dalam Memilih Restoran Cepat Saji	2
Gambar 1.2 Preferensi masyarakat Indonesia terhadap berbagai merek makanan cepat saji.....	5
Gambar 1.3 Review Konsumen Online Tahun 2023 Mcdonald Jember	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 4.1 Dokumentasi McDonald's Jember	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi McDonald's Jember	56
Gambar 4.3 Uji Histogram.....	61
Gambar 4.4 Uji Normalitas P-Plots	62
Gambar 4.5 Uji heteroskedastisitas scatterplot.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Kuesioner.....	92
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 3. Jawaban Responden Pada Google Form	96
Lampiran 4. Tabulasi Olah Data Responden	97
Lampiran 5. Karakteristik Responden	103
Lampiran 6. Uji Validitas	104
Lampiran 7. Uji Reliabilitas	106
Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik.....	107
Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda	109
Lampiran 10. Uji t.....	110
Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	111
Lampiran 12. Dokumentasi	112
Lampiran 13. Surat Izin Penelitian.....	115

