

***PENGARUH FOOD QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY,  
EMPLOYEE SERVICE QUALITY TERHADAP BEHAVIOR INTENTIONS  
MELALUI CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN CUSTOMER  
SATISFACTION (STUDI PADA KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI  
MCDONALD'S)***



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**Mahidara Adriyani**

**00000044187**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**Bisnis**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Mahidara Adriyani  
NIM : 00000044187  
Program studi : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis/Skripsi/Tugas Akhir/Laporan Magang/MBKM saya yang berjudul:

**Pengaruh Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality terhadap Behavioural Intentions melalui Customer Perceived Value dan Customer Satisfaction (Studi Pada Konsumen McDonald's)**

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 30/11/2024



2

Judul Pengaruh Pengaruh Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality terhadap Behavioural Intentions melalui Customer Perceived Value dan Customer Satisfaction (Studi Pada Konsumen Restoran Cepat Saji McDonald's), Mahidara Adriyani, Universitas Multimedia Nusantara

## HALAMAN PERSETUJUAN

i

Judul Pengaruh...., Mahidara Adriyani, Universitas Multimedia Nusantara

Skripsi dengan judul  
**Pengaruh *Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality* terhadap *Behavioural Intentions* melalui *Customer Perceived Value* dan *Customer Satisfaction* (Studi Pada Konsumen McDonald's)**

Oleh

Nama : Mahidara Adriyani  
NIM : 00000044187  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara  
Tangerang, 01-12-2024

Pembimbing

  
Dr. Rajesh Preetypal Singh, S.S.,  
M.M  
0430107605

Ketua Prodi Manajemen Bisnis

  
Purnamaningsih, S.E., M..S..M., C.B.O  
0323017801

**HALAMAN PENGESAHAN**  
SKRIPSI dengan judul

**Pengaruh *Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality* terhadap *Behavioural Intentions* melalui *Customer Perceived Value* dan *Customer Satisfaction* (Studi Pada Konsumen McDonald's)**

Oleh

Nama : Mahidara Adriyani

NIM : 00000044187

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

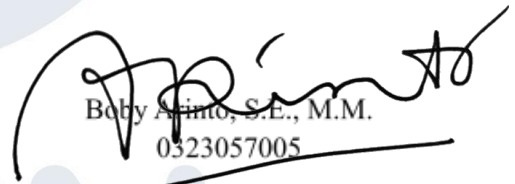
Telah diujikan pada hari Jumat, 13-12-2024  
Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan  
**LULUS**  
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Putu Yani Pratiwi, S.T., M.M.  
0314018302

Penguji



Bobby Arinto, S.E., M.M.  
0323057005

Ketua Prodi Manajemen Bisnis



Purnamaningsih, S.E., M..S..M.,C.B.O  
0323047801

Pembimbing



Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S.,  
M.M  
0430107605

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mahidara Adriyani

NIM : 00000044187

Program Studi : MANAJEMEN

Jenjang : D3/S1/S2\* (pilih salah satu)

Judul Karya Ilmiah : **PENGARUH *FOOD QUALITY, PHYSICAL***

***ENVIRONMENT QUALITY, EMPLOYEE SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*BEHAVIOR INTENTIONS* MELALUI *CUSTOMER PERCEIVED***

***VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* (STUDI PADA KONSUMEN  
RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia\* (pilih salah satu):

- Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) \*\*.
- Lainnya, pilih salah satu:
  - Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
  - Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 01-12-2024

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



(Mahidara Adriyani)

\*\* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

## KATA PENGANTAR

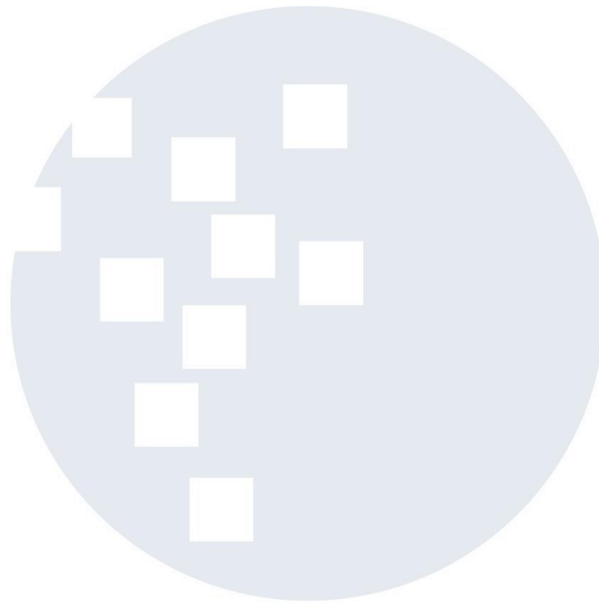
Penulis memanjatkan rasa syukur yang sebesar besarnya atas terselesaikannya penulisan Laporan Kerja Magang ini yang berjudul: “**Pengaruh *Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality* terhadap *Behavioural Intentions* melalui *Customer Perceived Value* dan *Customer Satisfaction* (Studi Pada Konsumen Restoran Cepat Saji McDonald's)**“ yang dilaksanakan dalam usaha memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program gelar S1 Jurusan Manajemen Bisnis di Universitas Multimedia Nusantara Tangerang. Penulis akui bahwa tanpa adanya bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak terkait, dari saat masa perkuliahan, saat masa praktek kerja magang sampai dengan pada proses penyusunan tugas akhir ini sangatlah sulit bagi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, sebagai Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S. Sos., MBM , sebagai Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, SE, M.S.M, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S., M.M, sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang memberikan motivasi dan dukungan material maupun moral yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktunya.
6. Seluruh rekan-rekan penulis yang senantiasa memberikan dukungan bantuan berupa motivasi dan saran yang berguna bagi penulis.

Penelitian juga menyadari bahwa Skripsi yang peneliti tulis masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang peneliti yang dapat diharapkan supaya kedepannya jauh lebih baik dan dijadikan pembelajaran yang sangat berharga. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung

peneliti dari awal mulai melakukan skripsi sampai proses penulisan. Semoga karya tulis skripsi dapat memberikan manfaat serta ilmu bagi pembaca.

Tangerang, 01-12-2024



A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'A' followed by a smaller, less distinct mark.

Mahidara Adriyani

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**Pengaruh *Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality* terhadap *Behavioural Intentions* melalui *Customer Perceived Value* dan *Customer Satisfaction* (Studi Pada Konsumen Restoran Cepat Saji McDonald's)**

(Mahidara Adriyani)

**ABSTRAK**

Mcd pertama kali masuk ke Indonesia di tahun 1991 dengan cepat menjadi salah satu jaringan restoran cepat saji yang paling populer di negara ini. Dalam upaya ini untuk beradaptasi dengan budaya lokal, MCD Indonesia juga telah melakukan berbagai inovasi dalam menu dan konsep restoran. Salah satu contohnya adalah dari adaptasi ini yaitu penambahan menu ayam goreng sebagai opsi alternatif bagi konsumen yang menghindari makanan babi (non halal). Tentu saja dengan adanya tantangan dalam proses glokalisasi ini, termasuk permasalahan kesehatan dan sosial yang terkait dengan makanan cepat saji. Oleh karena itu, penting bagi Mcd Indonesia dan jaringan restoran cepat saji global lainnya untuk mempertimbangkan kebutuhan lokal dan dampak sosial yang terkait dengan operasi bisnis mereka di Indonesia dan juga di seluruh dunia. Dengan demikian, bahwa penelitian juga memiliki tujuan untuk meneliti Pengaruh *Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality* terhadap *Behavioural Intentions* melalui *Customer Perceived Value* dan *Customer Satisfaction*. Di penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan non-probability sampling dengan responden sebanyak 133 responden dengan diolah menggunakan SMARTPLS 4 dengan responden yang kategori usia minimal 20 tahun laki-laki maupun perempuan

**Kata kunci:** *Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality, Behavioural Intentions, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction*

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



***The Influence of Food Quality, Physical Environment Quality, and Employee Service Quality on Behavioral Intentions through Customer The Influence of Food Quality, Physical Environment Quality, and Employee Service Quality on Behavioral Intentions through Customer Perceived Value and Customer Satisfaction (A Study on McDonald's Fast Food Restaurant Consumers)***  
(Mahidara Adriyani)

***ABSTRACT (English)***

McDonald's first entered Indonesia in 1991 and quickly became one of the most popular fast-food chains in the country. To adapt to local culture, McDonald's Indonesia has implemented various innovations in its menu and restaurant concepts. One example of this adaptation is the addition of fried chicken to the menu as an alternative option for consumers who avoid pork (non-halal food). Of course, there are challenges in the process of glocalization, including health and social issues related to fast food. Therefore, it is crucial for McDonald's Indonesia and other global fast-food chains to consider local needs and the social impact of their business operations in Indonesia and worldwide. This study aims to examine the influence of food quality, physical environment quality, and employee service quality on behavioral intentions through perceived customer value and customer satisfaction. The research employs quantitative and non-probability methods, involving 133 respondents aged 20 and above, both male and female. Data was processed using SMARTPLS 4..

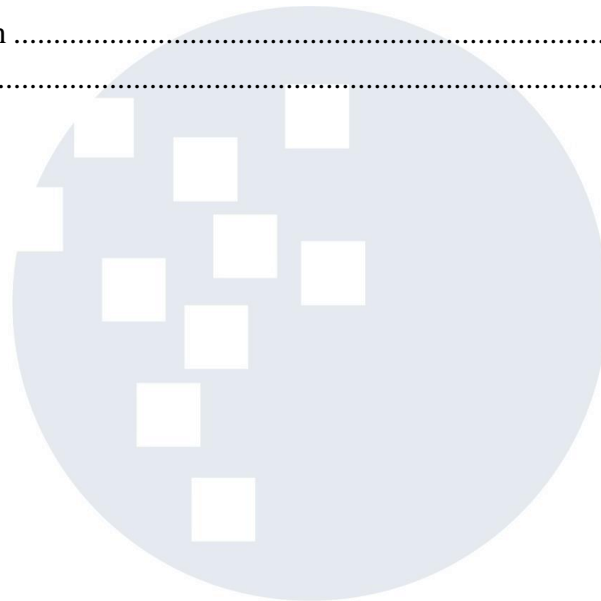
***Keywords:*** *Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality, Behavioural Intentions, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction.*

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	4
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA .....	5
KATA PENGANTAR .....	6
ABSTRAK .....	8
<i>ABSTRACT (English)</i> .....	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR .....	13
DAFTAR LAMPIRAN.....	14
BAB I	
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Batasan Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II	
LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Tinjauan Teori.....	11
2.1.3 Physical Environment Quality.....	13
2.2 Model Penelitian .....	16
2.3 Hipotesis.....	16
2.3.1 Hubungan antara Food Quality dan Customer Perceived Value.....	16
2.4 Penelitian Terdahulu .....	17
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	22
3.2 Desain Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.6.5 Data Penelitian .....	41

BAB IV	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	42
4.1 Karakteristik Responden .....	42
4.2 Analisis Statistik.....	45
4.3 Pembahasan.....	71
BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN .....	78
5.1 Simpulan .....	78
LAMPIRAN .....	83



UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	35
Tabel 3.2 rule of thumb uji validitas	36
Tabel 3.3 rule of thumb measurement models	38
Tabel 3.4 rule of thumb model struktural	39
Tabel 4.1 skala nilai interval	46
Tabel 4.2 hasil tanggapan responden mengenai Food Quality	47
Tabel 4.3 hasil tanggapan responden mengenai Employee Service Quality	48
Tabel 4.4 hasil tanggapan responden mengenai Physical Environment Quality	50
Tabel 4.5 hasil tanggapan responden mengenai Customer Perceived Value	52
Tabel 4.6 hasil tanggapan responden mengenai Customer Satisfaction	54
Tabel 4.7 hasil tanggapan responden mengenai Behavioral Intention	57
Tabel 4.8 hasil uji validitas pre-test	59
Tabel 4.9 hasil uji reliabilitas pre-test	62
Tabel 4.10 Hasil uji convergent validity main-test	64
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	66
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>fornell-lacker criterion</i> Main test	67
Tabel 4.13 Hasil Uji R-square	68
Tabel 4.14 Hasil Uji F-square	69
Tabel 4.15 hasil uji bootstrapping main test	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laba Bersih McD Global (2018-2022)	3
Gambar 1.2 Restoran Cepat Saji Paling Populer di Indonesia 2022	4
Gambar 1.3 Restoran Cepat Saji yang Memberikan Pelayanan Terbaik Menurut Warga Indonesia (Januari 2023)	5
Gambar 1.4 Restoran FastFood Penurunan menurut Top Brand Index di Tahun 2020-2024	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	16
Gambar 3.1 Logo McDonald's	22
Gambar 3.2 Aplikasi Mcdonald's	26
Gambar 3.3 Jenis Penelitian	27
Gambar 4.1 Persentase jumlah profil responden berdasarkan jenis kelamin	42
Gambar 4.2 Persentase jumlah profil responden berdasarkan usia	43
Gambar 4.3 Persentase jumlah profil responden berdasarkan Pendidikan terakhir	43
Gambar 4.4 Persentase jumlah profil responden berdasarkan Status	44
Gambar 4.5 Persentase jumlah profil responden berdasarkan Pendapatan per bulan	44
Gambar 4.6 Hasil uji measurement model	62
Gambar 4.7 Hasil uji hipotesis	70
GAMBAR 4.8 <i>Aesthetic plant walls that act as natural air filters and noise barriers.</i>	74
Gambar 4.9 Pelayanan karyawan terhadap Pelanggan	74
Gambar 5.0 Restoran cepat saji memberikan value	75
Gambar 5.1 Kepuasan Pelanggan dan niat perilaku	75

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Hasil Turnitin	82
Lampiran B Jurnal Utama	83
Lampiran C Kuesioner Google Form	89
Lampiran D Hasil Uji Pre Test (SPSS) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	100
Lampiran E FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI PRODI MANAJEMEN	101



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA