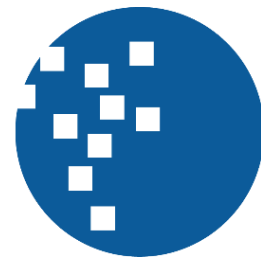


**PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *E-SELFQUAL* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA PENGGUNA LAYANAN PIZZA HUT DELIVERY DI
APLIKASI PIZZA HUT INDONESIA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Tiara Reskyana Putri

00000088104

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *E-SELFQUAL* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA PENGGUNA LAYANAN PIZZA HUT DELIVERY DI
APLIKASI PIZZA HUT INDONESIA**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Tiara Reskyana Putri
00000088104

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Tiara Reskyana Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 00000088104

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

PENGARUH FOOD QUALITY DAN E-SELFQUAL TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN BEHAVIORAL INTENTION PADA
PENGGUNA LAYANAN PIZZA HUT DELIVERY DI APLIKASI PIZZA HUT
INDONESIA

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 08 Desember 2025



(Tiara Reskyana Putri)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**Pengaruh Food Quality dan e-SELFQUAL Terhadap Customer Satisfaction
dan Behavioral Intention pada Pengguna Layanan Pizza Hut Delivery di
Aplikasi Pizza Hut Indonesia**

Oleh:

Nama : Tiara Reskyana Putri
NIM : 00000088104
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah Disetujui untuk Pengajuan
Sidang Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, ⁰⁹... Desember 2025

Pembimbing



Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E., Ph.D

NIDN : 0312028802

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN : 0323047801

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Tiara Reskyana Putri
NIM : 00000088104
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : Pengaruh Food Quality dan e-SELFQUAL
Terhadap Customer Satisfaction dan Behavioral Intention pada Pengguna
Layanan Pizza Hut Delivery di Aplikasi Pizza Hut Indonesia

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan
Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas Akhir sebagai berikut :

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam
menghasilkan ide-ide utama saja
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks
pertama saja
- ☒ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk
pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun
dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang
diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan
Artifisial (AI)

- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 08 Desember 2025



(Tiara Reskyana Putri)



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI dengan judul

Pengaruh *Food Quality* dan *e-SELFQUAL* Terhadap *Customer Satisfaction* dan
Behavioral Intention pada Pengguna Layanan Pizza Hut Delivery di Aplikasi
Pizza Hut Indonesia

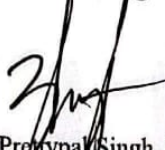
Oleh

Nama : Tiara Reskyana Putri
NIM : 00000088104
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 17 Desember 2025
Pukul 14.00 s.d 15.30 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



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

Penguji



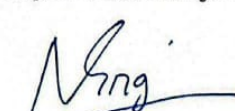
Nostica Rizkalla, S.E., M.Sc.
0320089001

Pembimbing



Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E., Ph.D
0312028802

Ketua Program Studi Manajemen



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

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiara Reskyana Putri

NIM : 00000088104

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Food Quality dan e-SELFQUAL Terhadap Customer Satisfaction dan Behavioral Intention pada Pengguna Layanan Pizza Hut Delivery di Aplikasi Pizza Hut Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- ☒ 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, 08 Desember 2025



(Tiara Reskyana Putri)

* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Food Quality dan e-SELFQUAL Terhadap Customer Satisfaction dan Behavioral Intention pada Pengguna Layanan Pizza Hut Delivery di Aplikasi Pizza Hut Indonesia", yang disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan berbagai pihak. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik bagi penulis maupun pembaca. Oleh karena itu, penulis dengan tulus hati mengucapkan terimakasih dan apresiasi terhadap pihak yang berkaitan atas dukungan dan bimbingan yang telah diberikan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.

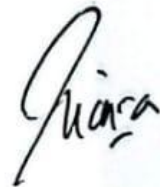
Mengucapkan terima kasih

1. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E., Ph.D, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga tercinta, terutama orang tua dan adik-adik, yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Teman-teman Ningfam yaitu Catarina, Salwa, Dhienda, Jason, Fernanda, Samuel, dan Tarra yang selalu menemani, memberikan semangat, dan mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penulisan.

7. Teman seperjuangan peminatan marketing yaitu Grescia, Amanda, dan Diva serta teman-teman Himma Gen 14 dan kakak tingkat yang telah membantu, sabar menjawab pertanyaan penulis, dan selalu memberikan semangat selama proses penulisan.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan jawaban yang jujur, sehingga data yang diperoleh dapat mendukung terselesaikannya tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat, menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca, serta memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen.

Tangerang, 08 Desember 2025



(Tiara Reskyana Putri)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *E-SELFQUAL* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA PENGGUNA LAYANAN PIZZA HUT DELIVERY DI
APLIKASI PIZZA HUT INDONESIA**

(Tiara Reskyana Putri)

ABSTRAK

Online food delivery (OFD) mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dan perangkat *mobile* di Indonesia. Dalam persaingan layanan *OFD* tersebut, kualitas layanan digital dan kualitas makanan menjadi faktor penting dalam memengaruhi keputusan konsumen. Salah satu penyedia layanan *OFD* yang menerapkan strategi tersebut adalah Pizza Hut Indonesia melalui layanan Pizza Hut Delivery di aplikasi Pizza Hut Indonesia. Namun demikian, aplikasi resmi tersebut belum menjadi pilihan utama konsumen dalam melakukan pemesanan makanan secara daring dibandingkan dengan *platform* pihak ketiga. Kondisi ini berpotensi menyebabkan aplikasi resmi tidak dimanfaatkan secara optimal, meskipun pengembangan aplikasi *mobile* merupakan investasi yang tidak kecil dan disertai dengan biaya pemeliharaan berkelanjutan. Selain itu, penggunaan *platform OFD* pihak ketiga juga menimbulkan biaya komisi pada setiap transaksi yang berdampak pada berkurangnya margin keuntungan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-SELFQUAL* (*perceived control*, *service convenience*, *customer service*, dan *service fulfillment*) serta *food quality* terhadap *customer satisfaction* dan *behavioral intention* pengguna aplikasi Pizza Hut Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik *nonprobability sampling* dan jumlah responden sebanyak 140 responden. Data penelitian diolah menggunakan aplikasi *SmartPLS4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *food quality*, *perceived control*, *service convenience*, dan *service fulfillment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *customer service* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*. Selanjutnya, *customer satisfaction* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi Pizza Hut Indonesia.

Kata kunci: *e-SELFQUAL*, *Food Quality*, *Customer Satisfaction*, *Behavioral Intention*, *Online Food Delivery*.

**PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *E-SELFQUAL* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA PENGGUNA LAYANAN PIZZA HUT DELIVERY DI
APLIKASI PIZZA HUT INDONESIA**

(Tiara Reskyana Putri)

ABSTRACT

Online food delivery (OFD) has experienced rapid growth along with the increasing use of the internet and mobile devices in Indonesia. In the competitive OFD market, digital service quality and food quality have become important factors influencing consumers' decision-making. One of the OFD providers implementing this strategy is Pizza Hut Indonesia through its Pizza Hut Delivery service on the Pizza Hut Indonesia application. However, the official application has not yet become consumers' primary choice for online food ordering compared to third-party platforms. This condition may lead to the underutilization of the official application, despite the fact that mobile application development requires substantial investment and ongoing maintenance costs. In addition, the use of third-party OFD platforms incurs commission fees on each transaction, which consequently reduces the company's profit margins. This study aims to analyze the effects of e-SELFQUAL (perceived control, service convenience, customer service, and service fulfillment) and food quality on customer satisfaction and behavioral intention among users of the Pizza Hut Indonesia application. The research employed a quantitative descriptive method with a nonprobability sampling technique and involved 140 respondents. The data were analyzed using SmartPLS 4. The results indicate that food quality, perceived control, service convenience, and service fulfillment have a positive and significant effect on customer satisfaction, whereas customer service has a positive but insignificant effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction is proven to have a positive and significant effect on behavioral intention among users of the Pizza Hut Indonesia application.

Keywords: *e-SELFQUAL, Food Quality, Customer Satisfaction, Behavioral Intention, Online Food Delivery.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	2
HALAMAN PERSETUJUAN.....	3
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI).....	4
HALAMAN PENGESAHAN.....	6
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	7
KATA PENGANTAR.....	8
ABSTRAK.....	10
ABSTRACT.....	11
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	17
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.5 Batasan Penelitian.....	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II LANDASAN TEORI.....	23
2.1 Tinjauan Teori.....	23
2.1.1 Behavior Intention.....	23
2.1.2 Customer Satisfaction.....	25
2.1.3 Online Self-service Quality.....	26
2.1.4 Food Quality.....	32
2.2 Model Penelitian.....	34
2.3 Penelitian Terdahulu.....	35
2.4 Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
3.2 Pendekatan penelitian.....	50
3.3 Desain Penelitian.....	51
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	60

3.6 Operasionalisasi Variabel.....	61
3.7 Teknik Analisis Data.....	69
3.8 Uji Hipotesis.....	74
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1 Karakteristik Responden.....	75
4.2 Analisis Statistik.....	75
4.3 Analisa Deskriptif.....	79
4.4 Uji Instrumen Pre-Test.....	88
4.5 Uji Hipotesis.....	92
4.6 Pembahasan.....	100
4.7 Implikasi Manajerial.....	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1 Simpulan.....	116
5.2 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN.....	130



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	62
Tabel 3.2 Uji Validitas.....	69
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 3.4 Measurement Model.....	72
Tabel 3.5 Measurement Model.....	73
Tabel 4.1 Interval Kelas.....	80
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Food Quality.....	81
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Perceived Control.....	82
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Service Convenience.....	83
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Customer Service.....	84
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Service Fulfillment.....	85
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Customer Satisfaction.....	86
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Behavioural Intention.....	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pre-test.....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Pre-test.....	90
Tabel 4.11 Hasil Uji Internal Consistency Reliability.....	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Convergent Validity.....	94
Tabel 4.13 Hasil Uji HTMT Discriminant Validity.....	95
Tabel 4.14 Hasil Uji Cross Loading Discriminant Validity.....	96
Tabel 4.15 Hasil Uji Fornell-Larcker Discriminant Validity.....	97
Tabel 4.16 Hasil Uji Coefficient of Determination.....	97
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis.....	98

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 GAMBAR

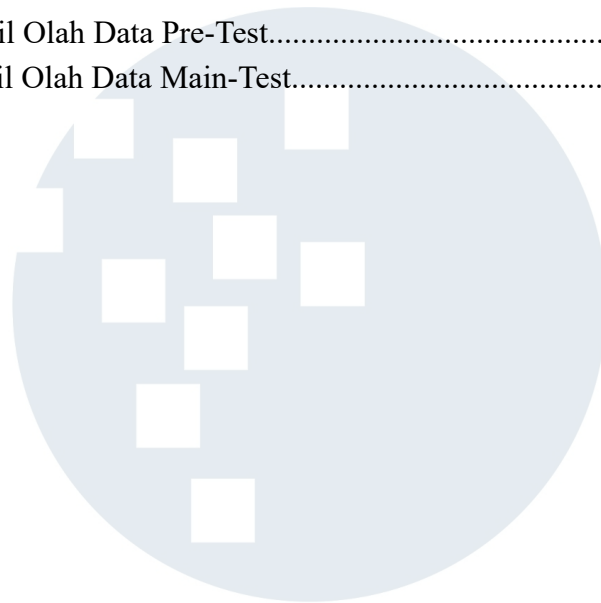
Gambar 1.1 Data Pengguna Internet & Sosial Media di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Perangkat yang Digunakan untuk Mengakses Internet di Indonesia...	2
Gambar 1.3 Faktor Utama Penggunaan Internet di Indonesia.....	3
Gambar 1.4 Alasan Konsumen Menggunakan Layanan Digital di Indonesia.....	4
Gambar 1.5 Alasan Konsumen Menggunakan Layanan Digital di Indonesia.....	4
Gambar 1.6 Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	5
Gambar 1.7 Data Penjualan dan Laba/Rugi Pizza Hut Indonesia (2019-2024).....	6
Gambar 1.8 Frekuensi Penggunaan Aplikasi Pizza Hut Indonesia untuk Memesan Pizza Hut Delivery.....	6
Gambar 1.9 Frekuensi Penggunaan Aplikasi Pizza Hut Indonesia untuk Memesan Pizza Hut Delivery.....	7
Gambar 1.10 Aplikasi yang Paling Sering Digunakan untuk Memesan Pizza Hut Delivery Melalui Aplikasi Lain dalam 3 Bulan Terakhir.....	8
Gambar 1.11 Hasil Survei Persepsi Food Quality Pelanggan terhadap Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	9
Gambar 1.12 Hasil Survei Persepsi Perceived Control Pelanggan terhadap Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	10
Gambar 1.13 Ulasan Pengguna terkait Perceived Control Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	11
Gambar 1.14 Hasil Survei Persepsi Service Convenience Pelanggan terhadap Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	12
Gambar 1.15 Ulasan Pengguna terkait Service Convenience Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	13
Gambar 1.16 Hasil Survei Persepsi Customer Service Pelanggan terhadap Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	13
Gambar 1.17 Ulasan Pengguna terkait Customer Service Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	14
Gambar 1.18 Hasil Survei Persepsi Service Fulfillment Pelanggan terhadap Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	15
Gambar 1.19 Ulasan Pengguna terkait Service Fulfillment Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	16
Gambar 1.20 Alasan Utama Responden Tidak Menggunakan Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	16
Gambar 2.1 Theory of Planned Behavior (TPB).....	24
Gambar 2.2 Model Penelitian Yang Digunakan Peneliti.....	34
Gambar 3.1 Logo Pizza Hut Indonesia.....	47

Gambar 3.2 Outlet Pizza Hut Ristorante.....	48
Gambar 3.3 Logo Pizza Hut Delivery.....	49
Gambar 3.4 Aplikasi Pizza Hut Indonesia.....	49
Gambar 3.5 Research Design.....	51
Gambar 3.6 Sampling Design Process.....	55
Gambar 3.7 Klasifikasi Teknik Sampling.....	58
Gambar 3.8 Struktur Model Penelitian.....	73
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	76
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Gambar 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili.....	78
Gambar 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	79
Gambar 4.7 Hasil Uji Outer Model.....	93
Gambar 4.8 Desain Campaign Hot Box Delivery.....	107
Gambar 4.9 Desain Fitur Progress Bar.....	109
Gambar 4.10 Desain Fitur Visual Menu Slider.....	110
Gambar 4.11 Design Avatar Customer Service.....	112
Gambar 4.12 Design Fitur Video Singkat Pizza Hut Indonesia.....	113
Gambar 4.13 Design Campaign Pizza Hut Indonesia.....	115



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Persentase Similarity & AI Turnitin.....	130
Lampiran B Formulir Bimbingan.....	133
Lampiran C Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial.....	134
Lampiran D Jurnal Utama.....	137
Lampiran E Hasil Olah Data Pre-Test.....	138
Lampiran F Hasil Olah Data Main-Test.....	146



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA