



Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pioneerindo Gourmet International Tbk

Nathanael Surya Susanto ^{1*}, Richard Andrew ²

^{1,2} Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: nathanael.115210399@stu.untar.ac.id

Abstract. *The objective of this research is to determine how food quality and physical environment quality influence each other. This population study employs a descriptive quantitative method. Utilizing the Google Form application to distribute the questionnaire online, we successfully collected responses from 104 respondents, all of whom met the criteria for the research sample. The purposive sampling method was used in this study, and the sample results were analyzed using Smart PLS 4.1 and the Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) method. The findings indicate that both exogenous factors—food quality and physical environment quality—positively and significantly affect customer satisfaction.*

Keywords: *Food Quality and Physical Environment Quality*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas lingkungan fisik dan kualitas makanan berpengaruh satu sama lain. Penelitian populasi ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Memanfaatkan aplikasi Google Form untuk menyebarkan kuesioner secara online, kami berhasil mengumpulkan sebanyak 104 responden, yang semuanya memenuhi kriteria untuk sampel penelitian. Metode purposive sampling digunakan dalam penelitian ini, dan hasil sampel dianalisis menggunakan Smart PLS 4.1 dan metode Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua faktor eksogen—pengaruh kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik—berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Makanan dan Kualitas Lingkungan Fisik

1. LATAR BELAKANG

Food & beverage pada era modern merupakan industri yang sangat digemari oleh orang banyak. Munculnya berbagai bisnis berbasis makanan & minuman, *coffee shop*, restoran hingga warung makan dipinggir jalan, menunjukkan bahwa *industry* ini digemari dan diminati oleh banyak pelaku bisnis. Salah satu contohnya adalah daerah DKI Jakarta, yang merupakan sebuah wilayah yang memiliki daya tarik yang sangat besar di Indonesia, mulai dari menjadi tempat wisata, tempat untuk orang mencari pekerjaan dan tempat untuk orang-orang melanjutkan jenjang pendidikan yang berdatangan dari seluruh penjuru Indonesia. (Pristiono 2021).

Kualitas makanan yang disajikan oleh PT Pioneerindo Gourmet International Tbk sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Makanan yang lezat dan aman dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyajikan rasa yang lezat dan memenuhi harapan konsumen. Menurut Anggraini, R & Yana, M. (2022) makanan berkualitas merupakan salah satu produk yang berpengaruh dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk merupakan salah satu tujuan utama untuk meningkatkan daya tarik suatu tempat wisata. Jumlah kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh makanan.

Selain faktor kualitas, harga juga memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, Menurut Budiono (2021). Selain menjadi komponen penting dari produk, harga mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan pelanggan untuk membeli barang atau menggunakannya karena harga juga menentukan besarnya keuntungan yang diperoleh perusahaan. Selain itu menurut Altair dan Sukresna (2022) kewajaran harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal tersebut dapat didefinisikan sebagai ketika pelanggan melihat harga penjual dan membandingkannya dengan harga lain, mereka mengalami penilaian dan emosi yang disebut kewajaran harga

2. KAJIAN TEORITIS

Secara khusus, nilai positif atau negatif dari setiap pengalaman atau hasil yang diantisipasi secara langsung proporsional dengan probabilitas subjektif bahwa perilaku tersebut akan menghasilkan pengalaman atau hasil yang dimaksud. Seperti yang ditunjukkan, kekuatan setiap keyakinan yang tersedia dikalikan dengan pertimbangan subjektif tentang hasil atau pengalaman dan produk yang dihasilkan. Diharapkan bahwa perspektif seseorang berkorelasi dengan indeks keyakinan gabungan ini. Sedangkan menurut Wijanarko dan Sajili (2023). Bahwa faktor yang dapat mempengaruhi seseorang ketika menjalankan suatu perbuatan tertentu meliputi berperilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*Subjective Norm*), serta persepsi kontrol perilaku (*Perceived Behavioral Control*). Pada teori ini juga dapat dipakai dalam menganalisis minat seseorang ketika melakukan sesuatu atau kepuasan terhadap sesuatu.

Kualitas Makanan

Menurut Siaputra (2024) kualitas makanan adalah kunci dalam bisnis makanan konsumen akan lebih tertarik jika dalam suatu bisnis restoran, restoran memiliki kualitas makanan yang baik dan bisa mempertahankan kualitas makanan tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Laela (2021) menurutnya kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang diterima oleh konsumen. Namun menurut Kurniawan dan Valencia (2021) kualitas makanan merupakan simbol paling penting dari seluruh kualitas layanan yang ditawarkan dan berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas makanan juga merupakan indikasi dari kualitas bahan yang digunakan pada makanan, termasuk kebersihan, kesegaran, dan kesehatan makanan serta variasi makanan yang tersedia.

Kualitas Lingkungan Fisik

Menurut Damayanti dkk (2020) kualitas lingkungan fisik restoran adalah semua komponen berwujud dan tidak berwujud yang ada di dalam dan di luar restoran untuk

memperbaiki lingkungan ini, sangat penting untuk menginvestasikan uang untuk desain interior, dekorasi, layout, dan aksesoris lainnya. Sama seperti yang dikatakan oleh Safriani dkk. (2024) Lingkungan fisik (*physical evidence*) merupakan hal yang nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Haryadi dan Setiawan (2020) menekankan bahwa desain lingkungan fisik yang baik tidak hanya meningkatkan kesehatan fisik tetapi juga kesehatan mental orang lingkungan fisik yang baik, termasuk penggunaan bahan alami dapat memiliki efek restoratif bagi mereka.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Trilaksono dan Prabowo (2023) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan apa yang dia dapatkan dan apa yang dia harapkan. Pelanggan cenderung tetap menjadi pelanggan selamanya jika mereka merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh barang atau jasa tersebut. Namun menurut Suhardi dkk (2022) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Sama seperti yang dikatakan oleh Hidayat dkk (2023) kepuasan pelanggan adalah hasil dari bagaimana harapan pelanggan terpenuhi oleh pengalaman mereka dengan suatu produk atau layanan, tingkat kepuasan ini memiliki potensi untuk mempengaruhi kemungkinan pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau layanan yang sama, daripada beralih ke produk atau perusahaan lain. Kesimpulan yang dapat dibuat adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi terhadap kinerja produk atau jasa yang diterima dibandingkan dengan harapan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis atau desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskripsi kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengembalian data melalui kuesioner secara *online* melalui aplikasi *google form* dengan jumlah responden minimal 100 data.

Menurut Sahir (2021) metode penelitian adalah kumpulan tindakan yang dilakukan untuk menemukan kebenaran suatu studi penelitian, yang dimulai dengan suatu gagasan yang menciptakan rumusan masalah yang menghasilkan teori awal, dibantu oleh persepsi penelitian sebelumnya, sehingga penelitian dapat diproses dan dianalisis yang pada akhirnya menghasilkan kesimpulan. Menurut Purba dkk (2021) metode penelitian adalah ilmu yang menjelaskan bagaimana penelitian harus dilakukan, jadi metode penelitian akan datang setelah

seorang peneliti memahami ilmu secara benar. Meneliti itu sendiri, atau metodologi penelitian, yaitu cara penelitian harus dilakukan untuk memenuhi prinsip keilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL UJI ASUMSI ANALISIS DATA

Uji Normalitas

Jika hasil uji Skewnes-Kuortosis dalam penelietian ini tidak melebihi angka 2.000, maka distribusi data responden dapat dianggap mendekati normal. Hasil uji normalitas penelitian ini menunjukkan bahwa semua nilai Skewness-Kurtosis di bawah 2.000. ini menunjukkan bahwa distribusi data responden dalam penelitian ini mendekati normal. Akibatnya, analisis selanjutnya dapat dimulai. Berikut tabel 1 hasil uji Skewness-Kurtosis

Tabel 1

Hasil Uji Normalitas

Kurtosis	Skewness
0.133	-0.502
-0.222	-0.408
-0.900	-0.169
-0.100	-0.495
-0.232	-0.463
0.392	-0.645
-0.599	-0.186
-0.313	-0.563
-0.313	-0.683

Uji Multikolinearitas

Hasil analisis multikolinieritas pada tabel 2 menunjukkan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara variabel-variabel dalam model regresi penelitian ini. Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk setiap variabel berada dibawah 5, menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas yang dapat mempengaruhi kendala hasil analisis. Oleh karena itu, model regresi yang digunakan dianggap layak untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas

	VIF
X1.1	1.489
X1.2	1.221
X1.3	1.397
X1.4	1.333
X2.1	1.234
X2.2	1.234
Y.1	1.384
Y.2	1.587
Y.3	1.619

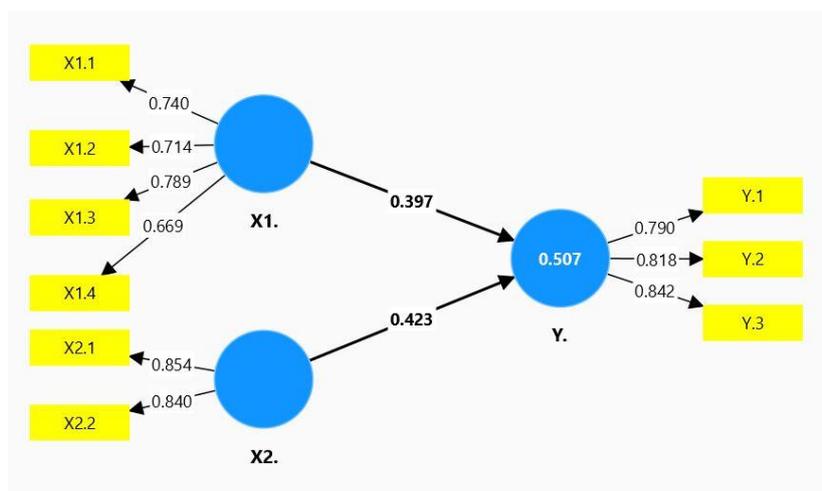
HASIL ANALISIS DATA

Proses pengujian validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi model spesifikasi PLS. dilanjutkan dengan uji – uji berikut : koefisien determinasi (R^2), uji *effect size* (f^2), koefisien jalur *path coefficient*, uji *Goodness of Fit (GoF)*, uji kesesuaian model dengan *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)*, dan uji hipotesis yang telah dibuat untuk penelitian ini dengan menggunakan metode *bootstrapping*.

Uji Validitas

Validitas Konvergen

Berdasarkan hasil analisis yang tercantum pada dalam tabel 3 pada model pengukuran reflektif, *outer loading* adalah ukuran seberapa kuat setiap indikator terkait dengan variabel atau konstruk yang diukur. *Outer loading* yang ideal berada pada nilai lebih dari 0,5 yang menandakan bahwa indikator mencapai 0,50 atau lebih, ini berarti indikator mampu mempresentasikan variabel secara konsisten dan valid.



Gambar 1
Hasil Uji VALIDITAS Konvergen dengan *Outer Loadings*

Tabel 3

Hasil Uji Validitas Konvergen dengan *Outer Loadings*

	X1.	X2.	Y.
X1.1	0.740		
X1.2	0.714		
X1.3	0.789		
X1.4	0.669		
X2.1		0.854	
X2.2		0.840	
Y.1			0.790
Y.2			0.818
Y.3			0.842

Berdasarkan gambar dan tabel diatas terdapat beberapa pernyataan variabel yang memiliki nilai *outer loadings* diatas 0,50 >0,50.

Berikutnya adalah menilai *convergent validity* untuk memastikan kelayakan model pengukuran variabel. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) digunakan untuk melakukan pengukuran. Jika nilai AVE yang diperoleh lebih besar dari 0,50 maka validitas konvergen dinilai memadai. Berikut hasil penilaian pada tabel 4

Tabel 4

Hasil Uji Average Variance Extracted

Variabel	Keterlibatan Konsumen
Kualitas Makanan	0,532
Kualitas Lingkungan Fisik	0,718
Kepuasan Pelanggan	0,667

Tabel 4 menunjukkan nilai AVE yang menghasilkan nilai di atas 0,50 menunjukkan bahwa jumlah variasi item pengukuran dalam dimensi telah melebihi syarat validitas konvergen minimal, yaitu diatas 50%.

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan merupakan suatu evaluasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa variabel secara teoritis memiliki perbedaan, validitas diskriminan diukur dengan pengujian statistik, penilaian validitas diskriminan dengan tiga metode, yaitu *Cross Loading*, *Fornell-Lacker*, dan *HTMT*.

Fornell-Lacker Criterion

Menurut kriteria *Fornell-Lacker Criterion*, akar AVE variabel lebih besar daripada korelasi antara variabel. Hasil perhitungan AVE ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 5

Hasil Uji *Fornell Lacker Criterion*

Variabel	Kualitas Makanan	Kualitas Lingkungan Fisik	Kepuasan Pelanggan
Kualitas makanan	0.729		
Kualitas Lingkungan Fisik	0.506	0.847	
Kepuasan Pelanggan	0.611	0.624	0.817

Berdasarkan tabel 5 hasil uji *Fornell Lacker Criterion* menunjukkan bahwa setiap variabel memenuhi kriteria validitas diskriminan. Menurut kriteria *Fornell-Lacker*, akar kuadrat dari nilai AVE setiap konstruk harus lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lain. Dari tabel terlihat bahwa nilai AVE untuk variabel kualitas makanan 0.729 yang lebih besar daripada korelasi dengan kualitas lingkungan fisik 0.506 dan kepuasan pelanggan 0.611. Nilai akar kuadrat AVE untuk kualitas lingkungan fisik adalah 0.847 yang lebih besar daripada korelasinya dengan kualitas makanan 0.506 dan kepuasan pelanggan 0.624. Nilai kuadrat AVE untuk kepuasan pelanggan adalah 0.817 yang lebih besar daripada korelasinya dengan kualitas makanan 0.611 dan kualitas lingkungan fisik 0.624. Karena setiap nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada korelasi antar variabel lainnya, semua konstruk menunjukkan validitas diskriminan yang baik.

Heterotrait-Monotrait Ratio

Menurut hasil analisis *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), setiap variabel memiliki nilai dibawah 1. Pada tabel 6 hasil uji validitas diskriminan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), kualitas lingkungan fisik terhadap kualitas makanan menunjukkan hasil 0.747 selain itu kepuasan pelanggan terhadap kualitas makanan menunjukkan hasil 0.795 demikian kepuasan pelanggan terhadap kualitas lingkungan fisik menunjukkan hasil 0.925 pada hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memnuhi syarat validitas diskriminan yang yang ditunjukkan oleh analisis HTMT. Karena variabel yang diuji memiliki perbedaan yang cukup dengan variabel lain dalam model, nilai yang lebih rendah dari 1 menunjukkan tidak ada overlap yang berlebihan. Semua variabel yang digunakan telah lulus uji validitas diskriminan ini

Tabel 6**Hasil *Heterotrai-Monotrait Ration* (HTMT)**

Variabel	Kualitas makanan	Kualitas Lingkungan Fisik	Kepuasan Pelanggan
Kualitas makanan			
Kualitas Lingkungan Fisik	0.747		
Kepuasan Pelanggan	0.795	0.925	

Cross Loading

Validitas diskriminan diuji untuk mengidentifikasi perbedaan antara konstruk yang diukur. Ini dapat dicapai dengan menilai nilai korelasi konstruk dan indikatornya dengan nilai yang lebih tinggi daripada nilai korelasi indikator tersebut dengan konstruk lain. Hasil uji *Cross Loading* menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi antar variabel, yang berarti model penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik. Nilai *Cross Loading* berikut adalah hasil uji validitas diskriminan.

Tabel 7
Hasil Uji Cross Loading

	X1.	X2.	Y.
X1.1	0.740	0.379	0.346
X1.2	0.714	0.383	0.501
X1.3	0.789	0.429	0.543
X1.4	0.669	0.250	0.321
X2.1	0.421	0.854	0.540
X2.2	0.436	0.840	0.518
Y.1	0.538	0.479	0.790
Y.2	0.427	0.524	0.818
Y.3	0.528	0.527	0.842

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis Structural Equation Modeling (SEM), yang terdiri dari dua metode utama: Uji Reliabilitas Komposit dan *Cronbach's Alpha*. Uji Reliabilitas Komposit mengukur seberapa baik semua indikator dalam konstruk bekerja sama. Semakin tinggi nilai indikator tersebut, semakin baik mereka dalam mengukur konsep yang sama, menunjukkan konsistensi hasil pengukuran. Ini menunjukkan bahwa pengukuran yang dilakukan dapat diandalkan dan menunjukkan dengan tepat apa yang ingin diukur. *Cronbach's Alpha*, di sisi lain, menilai seberapa konsisten indikator-indikator dalam struktur yang sama. Nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut saling mendukung dan bekerja sama dengan baik. Dengan kata lain, struktur tersebut memiliki tingkat keandalan internal yang tinggi. Nilai tinggi dari kedua tes menunjukkan bahwa hasil penelitian ini konsisten, stabil, dan dapat dipercaya untuk analisis berikutnya.

Tabel 8 menunjukkan uji reliabilitas, yaitu *Cronbach's Alpha composite reliability* (ρ -a), dan *composite reliability* (ρ -c). Jika nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0,6 dan 0,7 maka variabel dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik menurut Halilah dan Junaidi (2022).

Tabel 8
Construct Reliability and Validity

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability (rho-a)</i>	<i>Composite Reliability (rho-c)</i>
Kualitas makanan	0.713	0.730	0.819
Kualitas Lingkungan Fisik	0.607	0.607	0.836
Kepuasan Pelanggan	0.751	0.752	0.857

Sumber : SmartPLS, 2024

Tabel 8 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel dalam penelitian ini. Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha*, semua variabel kualitas makanan 0.713, kualitas lingkungan fisik 0.607, dan kepuasan pelanggan 0.751 memiliki nilai diatas 0,6. Ini menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur konstruk yang sama, yang berarti indikator dalam variabel tersebut dapat diandalkan

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Ukuran yang menunjukkan proporsi varian dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi, nilai R^2 berkisaran antara 0 dan 1, dimana nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa model lebih baik dalam menjelaskan variasi data $R^2 = 0$ berarti model tidak menjelaskan variasi sama sekali, sedangkan $R^2 = 1$ berarti model menjelaskan semua variasi dalam data.

Tabel 9
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	R-Square
Kepuasan Pelanggan	0.507

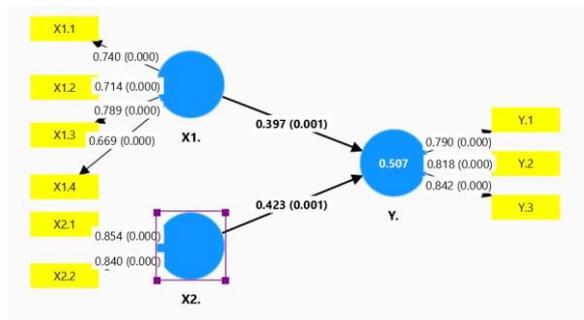
Berdasarkan tabel 9, nilai *R-square* untuk variabel kepuasan pelanggan sebesar 0.507 yang menunjukkan bahwa variabel dependen (Y) pada penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel independen (X) yaitu kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik

sebesar 50,7% sisanya sebesar 49,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini.

Path Coeficient (Koefisien Jalur)

Menurut Erianti (2021) *Path Coefficient* menjadi alat ukur yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel terhadap variabel lainnya. Tingkat signifikan sebesar nilai koefisien kelulusan antara 1 dan -1. Nilai 0 - 1 menunjukkan positif, nilai -1 – 0 menunjukkan *negative*.

Hasil perhitungan *path coefficient* dengan *bootstrapping* disajikan pada gambar dibawah ini.



Gambar 2

Hasil Uji *Bootstrapping*

Tabel 10

Hasil Path Coefficient

Hubungan Variabel	<i>Path Coefficient</i>	T-Statistics	P-Values
Kualitas Makanan -> Kepuasan Pelanggan	0.397	3.405	0.001
Kualitas Lingkungan Fisik -> Kepuasan Pelanggan	0.423	3.381	0.001

Dari hasil *path coefficient* pada tabel 10 nilai *path coefficient* menunjukkan arah yang positif sebesar 0.397 dan 0.423 ini membuktikan bahwa nilai yang di peroleh hasilnya positif.

Uji Effect Size (f^2)

Menurut Hair et al (2021) uji *effect size* (f^2) merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa kuat pengaruh variabel independen terhadap varibel dependen dalam sebuah metode penelitian, selain itu ukuran efek dapat membantu menilai seberapa pentingnya hubungan yang signifikan dengan memberikan gambaran tentang seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap hasil model, kriteria penerimaan nilai f^2 sebagai berikut :

- a. Jika *interval coefficient* < 0,02 artinya sangat kecil dan dapat diabaikan
- b. Jika *interval coefficient* 0,02 – 0,15 artinya kecil

c. Jika *interval coefficient* 0,15 – 0,35 artinya sedang

d. Jika *interval coefficient* > 0,35 artinya besar

Pengujian *effect size* (f^2) dilakukan untuk mengukur besarnya pengaruh atau efek dari suatu perlakuan atau variabel terhadap variabel lain dalam penelitian. Berdasarkan tabel 4.16, nilai *f-square* pada variabel kualitas makanan sebesar 0.238 yang berarti pengaruh variabel kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki *effect size* sedang. Nilai *f-square* pada variabel kualitas lingkungan fisik sebesar 0.271 yang berarti pengaruh variabel kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan memiliki *effect size* sedang.

Tabel 11
Hasil Effect Size (f^2)

Variabel	F-Square
Kualias Makanan -> Kepuasan Pelanggan	0.238
Kualitas Lingkungan Fisik -> Kepuasan Pelanggan	0.271

Uji Goodnes of Fit

Goodnes of Fit adalah ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi bahwa ada performa gabungan antara model pengukuran dan model struktur secara keseluruhan. GOF diperoleh dengan mengalikan nilai rata-rata R^2 model dari indeks komunalitas rata-rata. Nilai GoF sebesar 0,1 dikategorikan kecil, 0,25 dikategorikan sedang dan 0,36 dikategorikan besar menurut Hair Jr, et al (2021).

Tabel 12
Rata-Rata AVE dan R-Square

	AVE	R – Square
Kualitas Makanan	0.532	
Kualitas Lingkungan Fisik	0.718	
Kepuasan Pelanggan	0.667	0.507
Rata - Rata	0.639	0.507

Berdasarkan hasil diatas nilai GoF sebesar 0,323 yang menunjukkan GoF lebih tinggi dari 0,25 sebagai syarat instrumen sedang. Nilai GoF 0,323

menandakan kecocokan model penelitian tersebut tergolong dalam kategori sedang

Uji Kesesuaian Model

Dalam penelitian ini, uji kesesuaian model digunakan untuk mengevaluasi seberapa cocok data dengan model yang ada pada PLS-SEM. Parameter *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) menunjukkan seberapa baik matriks kovarian yang diprediksi oleh model cocok dengan matriks kovarian yang diamati pada data asli. Nilai SRMR yang lebih rendah, dengan nilai ideal dibawah 0,08 hingga 0,10 menunjukkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik dengan data yang di amati menurut Yamin & Kurniawan (2021).

Tabel 13

Hasil Uji SRMR

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.096	0.096

Berdasarkan hasil diatas hasil pengujian SRMR terlihat bahwa menunjukkan angka 0.096 yang dimana lebih kecil dari 0,10 sehingga kesesuaian model pada penelitian ini dapat dikatakan bagus.

PEMBAHASAN

Dari hasil uraian deskripsi, hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung setuju pada variabel kualitas makanan, kualitas lingkungan fisik, dan kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa kualitas makanan dan kualitas lingkungan fisik yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya pada konsumen produk California Fried Chicken yang berdomisili DKI Jakarta

Berdasarkan hasil *outer model analysis*, semua indikator yang berkaitan dengan variabel kualitas makanan, kualitas lingkungan fisik, dan kepuasan pelanggan telah dinyatakan valid karena telah memenuhi kriteria *convergent validity* dilihat dari nilai *loading factor* dan nilai AVE. Selanjutnya pada pengujian *discriminant validity* juga diketahui lolos uji dengan menggunakan *cross loading* dan nilai HTMT. Selanjutnya instrumen penelitian juga memnuhi reliabilitas *cronbach's alpha* dan *composite alpha* dimana variabel kuisioner dalam penelitian ini dapat diandalkan dapat untuk mengukur variabel kualitas makanan, kualitas lingkungan fisik, dan kepuasan pelanggan.

Hasil pegujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa H1 tidak ditolak. Dalam hal ini kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pada merek California Fried Chicken. Menurut penelitian ini, ketika pelanggan merasakan produk atau jasa, mereka mengembangkan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap merek tersebut. Kualitas makanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menguji kualitas makanan berpengaruh positif and signifikan terhadap kepuasan pelanggan menurut Novia dkk (2020) dan Putri dkk (2021). Hasil

ini juga menggambarkan bahwa kualitas makanan merupakan hal yang cukup penting seperti menambahkan varian menu baru, tampilan makanan harus selalu menarik, makanan yang dihidangkan harus selalu terlihat segar, hal-hal yang seperti ini yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa H2 tidak ditolak. dalam hal ini kualitas lingkungan fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan California Fried Chicken. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Abduh dan Syarif (2022) yang mengatakan hal yang sama yaitu lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sama juga seperti yang dikatakan oleh Altair dan Sukresna (2022) lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini juga menggambarkan bahwa kualitas lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti suhu di ruangan restoran harus sangat di perhatikan, pencahayaan di ruangan restoran harus sangat di perhatikan, hal-hal seperti ini yang akan membuat pelanggan merasa puas sehingga menaikkan kepuasan pelanggan terhadap restoran.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji, analisis, dan pembahasan yang telah disajikan, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pioneerindo Gourmet International Tbk di DKI Jakarta.
2. Kualitas lingkungan fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pioneerindo Gourmet International Tbk di DKI Jakarta.

Keterbatasan Dan Saran

Keterbatasan

Keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini adalah variabel yang dipakai untuk meneliti kepuasan pelanggan PT Pioneerindo Gourmet International Tbk hanya sebatas variabel kualitas makanan, kualitas lingkungan fisik, dan kepuasan pelanggan. Dari banyaknya variabel yang memiliki potensi mempengaruhi yang sama. Kemudian populasi penelitian ini hanya untuk pelanggan PT Pioneerindo International Tbk yang berlokasi di DKI Jakarta

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka berikut ini adalah saran yang diharapkan dapat berguna bagi PT Pioneerindo Gourmet International Tbk dan bermanfaat bagi penelitian sejenis lainnya dimasa yang akan datang.

Saran Teoritis

Untuk penelitian dimasa yang akan datang, disarankan menggunakan variabel lainnya seperti harga, promosi, inovasi produk, dan layanan agar penelitian ini bisa berkembang dan memiliki manfaat yang lebih. Perbesar batasan wilayah juga bisa dilakukan sehingga hasil data yang didapatkan menyerupai kondisi asli lapangan.

Saran Praktis

- 1) Disarankan bagi PT Pioneerindo International Gourmet Tbk untuk gunakan bahan berkualitas tinggi untuk meningkatkan citra rasa.
- 2) Disarankan bagi PT Pioneerindo International Gourmet Tbk untuk ciptakan suasana nyaman dan estetik di restoran dan pastikan kebersihan area makan dan dapur terjaga
- 3) Disarankan bagi PT Pioneerindo International Gourmet Tbk untuk melatih staff untuk memberikan pelayanan terbaik dan mengaktifkan saluran untuk menerima masukan pelanggan dan lakukan perbaikan berdasarkan umpan balik tersebut.

6. DAFTAR REFERENSI

- Altair, N., & Sukresna, I. M. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas makanan, kewajaran harga, kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada konsumen coffee shop atas kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(2).
- Anggraini, R., & Yana, M. (2022). Pengaruh harga, kualitas pelayanan, tempat, dan kualitas makanan khas Melayu terhadap kepuasan pelanggan wisata kuliner di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1).
- Budiono, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 17(2).
- Damayanti, N., Wadud, M., & Roswaty, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada cafe Unsilent Palembang. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 1(1), 23-31.
- Erianti, I. (2020). Analisis pengendalian kualitas statistik gula rafinasi dengan peta kendali multivariat T-square. *Jurnal Matematika dan Statistika serta Aplikasinya*, 1-15.
- Hair Jr, J., Hult, G. T., Ringle, C., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R* (Vols. 2662-2866). Classroom Companion: Business.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Halilah, A., & Junaidi, J. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional, sikap mandiri, dan lingkungan terhadap kinerja mahasiswa. *Jurnal EK&BI*, 5(2), 65-70.

- Haryadi, & Setiawan, B. (2020). *Arsitektur lingkungan dan perilaku: Pengantar ke teori metodologi dan aplikasi* (Cetakan ke-5). Yogyakarta: UGM Press.
- Laela, E. (2021). Kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap minat pembelian ulang pada rumah makan Ciganea Purwakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 180-186.
- Pristiono, A. F. (2021). Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Sei Sapi Kana Seturan, Yogyakarta). (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Purba, E., Purba, B., Khairad, F., Damanik, D., Siagian, V., Ginting, A. M., ... & Ernanda, R. (2021). *Metode penelitian ekonomi*. Fakultas Ekonomi, Medan.
- Safriani, L., & Kusumah, A. (2024). Pengaruh lingkungan fisik, kompensasi, dan motivasi terhadap kepuasan kerja guru Ma Nurul Iman Mahato Rokan Hulu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*, 3(2), 1166-1181.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Siaputra, H. (2024). Pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan, dan persepsi harga terhadap minat beli ulang pada restoran XYZ Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 13-23.
- Wijanarko, A., & Sajili, M. (2023). Analisis theory of planned behavior pada perilaku anti-korupsi mahasiswa Universitas Paramadina. *Pendidikan, Sosial, dan Budaya*.
- Yamin, M., & Kurniawan, A. (2022). Analisis kesesuaian model dalam penelitian menggunakan SEM. *Jurnal Penelitian*, 12(1), 45-60.