KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dengan semakin cepatnya perkembangan jaman, membuat waktu menjadi sangat berharga. Sehingga di dalam kehidupan sehari-hari kita membutuhkan hal-hal yang instan dan juga praktis, contohnya seorang perkerja/karyawan yang harus membagi waktunya untuk sekedar beristirahat ataupun makan. Karena hal tersebut membuat semakin banyaknya *restaurant-restaurant* di kota-kota besar yang menyajikan makanan yang beraneka ragam untuk perkerja/karyawan yang tidak sempat pulang ke rumah. Selain itu *restaurant* juga muncul karena tingkatan kelas sosial yang terjadi di masyarakat (contoh : kelas menengah ke atas yang terdiri dari para profesional dan pembisnis) yang membutuhkan konsep *restaurant* untuk pertemuan-pertemuan penting ataupun hanya sekedar untuk berkumpul, bersantai dan bertukar pendapat. Konsep awal ini yang membuat *restaurant* semakin berkembang di masyarakat, sekarang *restaurant* dapat dinikmati setiap golongan dan tingkatan masyarakat sebagai media untuk berkumpul bersama keluarga,teman dan rekan bisnis ataupun untuk tempat makan bagi para perkerja/karyawan sehari-hari.

(Sumber : Sejarah Singkat Rerstaurant (Restorant) http://www.femina.co.id/, 2012)

Restaurant pertama di dunia berada di Prancis pada abad ke 16, konsep *restaurant* yang kita lihat sekarang awalnya berasal dari yang terletak di Rue De Richelieu, Paris yang menulis daftar makanannya di dalam *menu*. Makanan kemudian disajikan dalam porsi personal dan setiap tamu dilayani satu per satu.

Istilah *restaurant* dalam bahasa Indonesia juga berarti rumah makan yaitu usaha *gastronomi* yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya.

(Sumber : Rumah Makan, https://id.wikipedia.org/ , 2017).

Konsep-konsep *restaurant* yang ada di setiap tempat dan daerah berbeda-beda juga memiliki berbagai macam jenis. Ada restaurant *casual* yang menjual makanan sehari-hari dan juga ada *fine dining* yaitu restaurant dengan tampilan *eksklusif* dan makanan yang disajikan lebih artistik menggunakan peralatan makan yang mewah.

Restaurant kasual dibagi dalam berbagai jenis ,seperti *cafetaria* (kantin di perkantoran atau sekolah), *rest-stop* restaurant (resto di pinggir jalan tol), *fast food* restaurant (resto cepat saji) contoh : KFC, *McDonalds*, dan lain-lain. Bistro (resto kecil yang punya bar dan memberi pelayanan cepat) contohnya : *Garçon*, dan Ya Udah bistro. *Restaurant* Keluarga (suatu restoran sederhana yang menghidangkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan) contohnya : rumah makan padang (Garuda, Rumah Makan Sederhana, dan lain sebagainya). Salah satu jenis *restaurant* yang di gemari di Indonesia adalah *a'la Carte Restaurant* yaitu *restaurant* yang mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi di mana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan. Tiap-tiap makanan di dalam restoran ini memiliki harga sendiri-sendiri. Salah satu contoh restaurant *a'la carte* dan *casual dining* yang ada di Indonesia adalah Solaria.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Solaria merupakan salah satu *restaurant* yang ada di Indonesia. Gerai-gerai restaurant Solaria sering terlihat di *mall-mall* (tempat perbelanjaan) besar seperti Kelapa Gading, Artha Gading, Gajah Mada Plaza, dan lain sebagainya. Solaria awal mulanya di dirikan pada tahun 1995. Solaria merupakan kedai sederhana yang didirikan oleh Aliuyanto, S.E. yang awal mulanya merupakan karyawan biasa, tetapi dengan kegigihan Aliyuanto dapat mengembangkan Solaria menjadi lebih baik dan dapat membuka bisnisnya di berbagai kota besar di Indonesia. *Brand* Solaria tersebar di 31 provinsi dan 55 kota besar dan telah ada 200 gerai.

(Sumber: Pemilik Solaria Berbagi Pengalaman Wirausaha pada Calon Wisudawan UGM https://ugm.ac.id/id/berita/, 2016)

Menu Solaria tidak begitu eksklusif karena Solaria hanya menjual makanan sehari-hari. Pendiri solaria awalnya tidak begitu paham mengenai teori-teori pemasaran seperti segmentasi, *targeting dan positioning*. Kelebihan dari Solaria antara lain makanan yang pas dengan lidah masyarakat Indonesia dan juga harganya yang terjangkau. Konsep utama dari Solaria antara lain *modern* dan minimalis dengan harga yang terjangkau (murah dan banyak) membuat Solaria telah di kenal masyarakat Indonesia. (sumber: Sejarah di Balik Kesuksesan Solaria http://tau-sejarah.blogspot.co.id/, 2013)

Pada umumnya *restaurant* Solaria tidak memiliki perbedaan konsep pada setiap gerai-gerainya, contohnya seperti gerai Solaria *mall* Kelapa Gading dengan gerai Solaria lainnya tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Kebersihan dan kenyamanan Solaria menjadi hal utama dari restaurant tersebut dalam meningkatkan kenyamanan. Tetapi di balik kebersihan dan kenyamanan Solaria,

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

menu (produk) yang ditawarkan Solaria kurang bervariasi dan kurang eksklusif. Pelayanan yang di berikan Solaria mall Kelapa Gading juga kurang cepat tanggap sehingga menunggu makanan akan terasa lama. Berikut ini adalah review dari beberapa pengunjung di Solaria yang tidak begitu memuaskan di website Zomato :

"Pelayanannya cukup lama jadi yg nunggu ud kelaperan duluan hehe ,tapi tempatnya cukup nyaman karena dekat dgn fashion hub agak jauh dr keramaian jd ga terlalu berisik. ***[Suryawan, posted on <www.zomato.com> 4/09/2015]***."

Big no buat solaria satu ini. Hari ini makan bareng temen gue di solaria kelapa gading, kami bertiga sama-sama psen chicken mozarella with french fries. Pesanan dtg nya lama yaa seperti solaria biasa nya, tidak ada yg berbeda dari makanan yg di sajikan namun tiba2 tmen gue bilang "eh di salad gue ada ulat" dan benar2 ulat yg masih hidup, akhirnya kita mnta ganti sm waitress nya dan waitress ny dgn muka jutek dan TIDAK MINTA MAAF bilang "oh, ini dari salad nya ya (WHAT?! Iya sih dari salad nya aja tp tetep aja ulat)

*Kita makan kyk biasa dgn tidak memakan salad yg ada termasuk gue pun akhrnya mnyingkirkan salad yg ada. setelah temen gue hampir abs makanan nya, dia akhr nya nemuin lagi 1 ULAT yg udh mati di piring nya dan akhrnya kita semua berhenti makan trs manggil waitress (beda dr yg pertama dan ini minta maaf) nya buat ngsh tau apa yg ada di piring stelah itu langsung pergi dari sini. Cukup bikin eneg dan nafsu makan brkurang, setelah ini gue nggak bakal lagi deh makan di solaria walaupn kepepet wkwkwk.****[Alfina, posted on <www.zomato.com> 27/04/2015].****"*

Dari *review* di atas dapat di lihat kualitas produk dan kualitas layanan restaurant dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Solaria mall Kelapa

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gading. Serta dapat dilihat pada situs Zomato bahwa *ranting/*peringkat Solaria hanya mendapat 2.3 bintang dari 5 bintang yang menyatakan bahwa konsumen tidak begitu puas dengan Solaria mall Kelapa Gading. Padahal kepuasan pelanggan merupakan aspek terpenting dalam sebuah bisnis. Kepuasan pelanggan juga dapat di ukur berdasarkan kualitas layanan dan kualitas produk *restaurant.*

(sumber : Solaria Kelapa Gading https://www.zomato.com/, 2017)

Selain itu penulis juga menyebarkan kuisoner berupa pertanyaan singkat mengenai pendapat konsumen Soalria mengenai masalah kualitas layanan,kualitas produk dan kepuasan konsumen. Yang telah di sebar di *Mall* Kelapa Gading, dengan hasil sebagai berikut.

1. Pernyataan : Kualitas layanan Solaria sudah memenuhi keinginan saya.

Tabel 1.1

Tabel Pencarian Masalah Kualitas Layanan

Variabel	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	7
Tidak Setuju	6
Netral	12
Setuju	7
Sangat Setuju	0

Terdapat 25 responden dari total 32 responden yang merasa kualitas layanan Solaria belum memenuhi keinginan mereka. Berarti terdapat masalah terhadap kualitas layanan di Solaria.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Pernyataan : Kualitas produk Solaria sudah memenuhi keinginan saya

Tabel 1.2

Tabel Pencarian Masalah Kualitas Produk

Variabel	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	6
Netral	12
Setuju	10
Sangat Setuju	3

Terdapat 19 responden dari total 32 responden yang merasa kualitas produk Solaria belum memenuhi keinginan mereka. Berarti terdapat masalah terhadap kualitas produk di Solaria.

3. pernyataan : secara keseluruhan saya puas dengan restaurant Solaria

Tabel 1.3

Tabel Pencarian Masalah Kepuasan Pelanggan

Variabel	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	2
Tidak Setuju	8
Netral	11
Setuju	9
Sangat Setuju	2

Terdapat 21 responden dari 32 responden yang merasa belum puas dengan restaurant Solaria. Berarti adanya masalah terhadap kepuasan pelanggan di Solaria

Dari latar belakang yang penulis paparkan diatas, ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mulai dari produk Solaria itu sendiri sampai dengan layanan dari *restaurant* Solaria . Dengan kesimpulan dari masalah yang telah dijelaskan di atas maka penulis memilih untuk membahas lebih mendalam mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Solaria di Mall Kelapa Gading".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan atas permasalahan yang muncul yaitu:

1. Adanya masalah berapa kualitas layanan di Solaria mall Kelapa Gading
2. Adanya masalah berapa kualitas produk di Solaria mall Kelapa Gading
3. Adanya masalah berapa kepuasan pelanggan di Solaria mall Kelapa Gading

C. Rumusan Masalah

Dari indentifikasi masalah di atas, maka perumusan masalah yang akan di ambil adalah **"Adakah Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *restaurant* Solaria di Mall Kelapa Gading."**

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Research Gap

Tabel 1.4

Tabel *Research Gap* Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Hubungan antar variabel	Peneliti	Judul Sumber dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian Berbeda
1.	Kualitas Layanan terhadap Perilaku Kepuasan Pelanggan	Dicky Budiman, Hastuti Naibaho, Amelia	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Merek Starbuck Di Surabaya Jurnal Gema Aktualita, Vol. 2 No. 1, Juni 2013	**Berpengaruh** Hasil penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Starbucks, hal ini karena Starbuck telah memberikan apa yang terbaik bagi pelanggan. Selain itu pegawai Starbuck telah dilatih sehingga pegawai bersikap baik kepada pelanggan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

No	Hubungan antar variabel	Peneliti	Judul Sumber dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian Berbeda
		Yesenia, Edward H Siregar	Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol V, No 3, Desember 2014	**Tidak Berpengaruh** Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan
2.	Kualitas Produk terhadap Perilaku Kepuasan Pelanggan	Dicky Budiman, Hastuti Naibaho, Amelia	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap	**Berpengaruh** Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas produk ber pengaruh paling besar terhadap kepuasan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

No	Hubungan antar variabel	Peneliti	Judul Sumber dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian Berbeda
			Kesetiaan Merek Starbuck Di Surabaya Jurnal Gema Aktualita, Vol. 2 No. 1, Juni 2013	pelanggan , karena produk Starbuck memiliki kualitas yang baik, memiliki biji kopi terbaik yang dilakukan dengan proses sempurna
		Endahsari Cakrawati	Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Penjualan dan Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pengguna Ban Achilles Tesis, Progam Pascasarjana (S2) Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta 2014	**Tidak Berpengaruh** Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna ban

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dari beberapa masalah dan *research gap* yang telah ada dapat disimpulkan menjadi beberapa pertanyaan, seperti :

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Diantara kualitas layanan dan kualitas produk manakah yang paling berpengaruh di dalam kepuasan pelanggan?

D. Batasan Penelitian

Karena keterbatasan penulis mengenai waktu,tenaga dan biaya maka penelitian ini dibatasi seperti :

1. Obyek penelitian adalah *restaurant* Solaria di Mall Kelapa Gading
2. Subjek penelitian adalah konsumen yang pernah membeli Solaria di Mall Kelapa Gading
3. Lokasi penelitian Mall Kelapa Gading
4. Penelitian dilakukan melalui survey dengan menggunakan kuisoner pada tanggal 1 Januari 2017 – 20 Januari 2017

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, sehingga tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan

2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui di antara kualitas layanan dan kualitas produk manakah yang paling kuat berprngaruh dalam kepuasan pelanggan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

   Melalui penelitian ini penulis dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani proses perkuliahan terutama di dalam bidang pemasaran, memperoleh wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

   Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta masukan bagi perusahaan dalam pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Solaria di Mall Kelapa Gading dan juga bagi kegiatan pemasaran Solaria Mall Kelapa Gading di masa depan.

3. Bagi Pihak Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sumber ide serta masukan informasi untuk para akademisi dalam penelitian selanjutya, tentang teori-teori pemasaran, khususnya mengenai kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie