

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KFC PLAZA KALIBATA,
JAKARTA SELATAN**

Oleh:

Nama : Irene Gozali

NIM : 24169078

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Agustus 2020

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.



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KFC PLAZA KALIBATA,

JAKARTA SELATAN

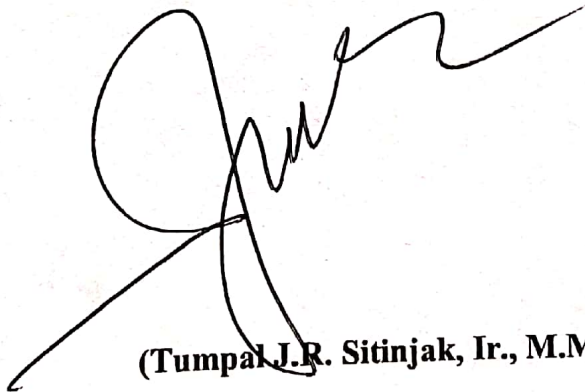
Diajukan Oleh

Nama : Irene Gozali

NIM : 24169078

Jakarta, 24/07/2020

Disetujui Oleh :



(Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2020



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.



ABSTRAK

Irene Gozali / 24169078 / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen KFC Plaza Kalibata, Jakarta Selatan / Dosen Pembimbing :

Persaingan dalam dunia bisnis kuliner saat ini semakin lama terasa semakin ketat. Dengan adanya berbagai variasi rasa, menu, harga dan konsep tempat menjadi pilihan dari perusahaan untuk berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Mengingat konsumen memegang peran penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan, maka perusahaan wajib memberikan produk dan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan kepuasan dari konsumen tersebut. Seandainya konsumen puas dengan kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan konsumen juga akan berdampak baik bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen KFC Plaza Kalibata, Jakarta Selatan. Dengan melakukan penelitian ini, dapat diketahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas produk dan kualitas layanan merupakan faktor kepuasan konsumen. Oleh karena itu, masyarakat pada umumnya menilai kepuasan mereka bergantung kepada kualitas yang dirasakannya. Teori – teori yang akan dibahas antara lain mengenai kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Data yang diperoleh menggunakan desain pengambilan sampel nonprobabilitas dan metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Untuk menguji hasil, digunakan metode analisis regresi, uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinieritas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen bernilai baik. Kualitas produk dan kualitas layanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis kualitas produk terhadap kepuasan konsumen diperoleh dengan nilai **0,475**. Hasil pengujian hipotesis kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai sebesar **0,527**.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen KFC Plaza Kalibata, Jakarta Selatan.

Kata kunci: Kualitas Produk; Kualitas Layanan; Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Irene Gozali / 24169078 / 2020 / *The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of KFC Plaza Kalibata, South Jakarta* / Advisor :

© Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Competition in the world of culinary business nowadays is getting tighter and tighter. With the variety of flavours, menu, prices, and concepts of the place being the choice of the company to try to meet the needs and wants of consumers. Given that consumers play an important role in determining the success of a company, the company is obliged to provide the best products and services to create satisfaction from these customers. If consumers are satisfied with the quality of the product and the quality of the services provided, then customer satisfaction will also have a good impact on the company. This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction of KFC Plaza Kalibata, South Jakarta. By conducting this research, it can be seen how much influence the product quality and service quality have on customer satisfaction.

Product quality and service quality are factors of customer satisfaction. Therefore, people generally assess their satisfaction depends on the quality they feel. The theories discussed include product quality, service quality and customer satisfaction.

The variable in this study are divided into two types, the independent variable and the dependent variable. The independent variable in this study are product quality and service quality, while the dependent variable in this study is customer satisfaction. Data obtained using nonprobability sampling design and judgment sampling method. To test the results, the regression analysis method, normality test, heterocedasticity test, and multicollinearity test were used.

The result of the study show that product quality, service quality and customer satisfaction have good values. Product quality and service quality are positively and significantly influence customer satisfaction. The results of testing the product quality hypothesis on customer satisfaction obtained a value of 0,475. The results of testing the service quality hypothesis on customer satisfaction obtained a value of 0,527.

The conclusion of this study is the product quality and service quality affect the customer satisfaction of KFC Plaza Kalibata, South Jakarta.

Keywords: Product Quality; Service Quality; Customer Satisfaction.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan proses akhir yang harus dilewati untuk dapat memperoleh gelar sarjana selama penelitian menempuh perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang senantiasa mendukung dan membantu penelitian selama proses penyusunan skripsi, yaitu:

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu dan pengajaran yang baik selama peneliti dalam masa studi untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen.
3. Kedua orang tua dan keluarga besar atas setiap dukungan, perhatian, motivasi, dan doa yang diberikan kepada peneliti.
4. Teman – teman peneliti yang telah mendukung dan berbagi pengetahuan, pengalaman, dan membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang juga telah membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.



Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu peneliti memohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti sangat terbuka dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Jakarta, 1 Agustus 2020

Penulis

Irene Gozali

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.

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Batasan Penelitian.....	6
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Produk.....	9
2. Kualitas Produk.....	20

© Hak cipta dimiliki oleh 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Layanan.....	21
4. Kualitas Layanan.....	29
5. Kepuasan Konsumen.....	33
B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Pemikiran.....	44
D. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Objek Penelitian.....	46
B. Desain Penelitian.....	46
C. Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	49
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Teknik Analisis Data.....	54
1. Uji Kuesioner.....	54
2. Analisis Deskriptif.....	57
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
1) Uji Asumsi Klasik.....	60
2) Uji Keberartian Model (Uji F).....	63
3) Uji Signifikansi Koefisien (Uji t).....	64
4) Koefisien Determinasi (R^2).....	65
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
B. Analisis Deskriptif.....	71
1. Uji Validitas	71

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Uji Reliabilitas.....	76
C. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
1. Analisis Variabel.....	77
2. Uji Asumsi Klasik.....	85
3. Uji Keberartian Model (Uji F).....	88
4. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t).....	89
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	90
D. Hasil Penelitian.....	91
E. Pembahasan.....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	95
A. Simpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	98

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.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Restoran di Indonesia yang Paling Diminati Masyarakat Dari Bulan April 2017 hingga Maret 2018.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Beli Ulang Pelanggan KFC di Tangerang Selatan”.....	37
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Starbuck Coffee Mall of Indonesia”.....	39
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu “ <i>The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value</i> ”.....	41
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu “ <i>Investigating the Relationship between Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction and Loyalty in Turkish banking sector: An Application of the Structural Equation Model</i> ”.....	43
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	49
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	50
Tabel 3.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	72
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	73
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	76





Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	76
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	77
Tabel 4.7 Skor Rata – Rata Variabel Kualitas Produk.....	78
Tabel 4.8 Skor Rata – Rata Variabel Kualitas Layanan.....	80
Tabel 4.9 Skor Rata – Rata Variabel Kepuasan Konsumen.....	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	88
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	88
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	90

Hak cipta ini milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima Tingkatan Produk Kotler dan Keller.....	10
Gambar 2.2 Model Kualitas Layanan.....	30
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1 Logo Kentucky Fried Chicken.....	68

© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.