

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
BAKMI NCEK LEGENDA NOODLE BAR DI JAKARTA UTARA**

Oleh:

Nama : **Jeremy Maximillian**

NIM : **26150134**

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**

**Desember 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 PELANGGAN BAKMI NCEK LEGENDA NOODLE BAR DI JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

Nama : Jeremy Maximillian

NIM : 26150134

Jakarta, 07 Desember 2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE  
SCHOOL OF BUSINESS

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.



## ABSTRAK

Jeremy Maximillian / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar di Jakarta Utara / Pembimbing: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Bakmi merupakan makanan yang digemari banyak kalangan di Indonesia dan dicari oleh semua orang saat mereka sedang tidak ingin mengkonsumsi nasi. Keberadaan bakmi sebagai salah satu makanan favorit masyarakat Indonesia memiliki rasa yang enak, inovatif, nikmat, mengandung karbohidrat dan juga lezat telah dikenal dari masa ke masa, sehingga usaha ini memang layak dikembangkan sebagai usaha alternatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Bakmi Ncek Legenda *Noodle Bar* di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Teori yang digunakan adalah teori Kotler dan Armstrong yang menjelaskan definisi dari kualitas produk, dan teori milik Kotler dan Keller yang menjelaskan definisi dari kualitas layanan. Sedangkan teori kepuasan pelanggan dijelaskan menggunakan teori Schiffman dan Wisenblit dan teori Kotler dan Keller. Hipotesis yang muncul dari kerangka pemikiran ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Bakmi Ncek Legenda *Noodle Bar* di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Teknik pengambilan sample *non-probability sampling* dengan menggunakan *judgement sampling*, dengan ukuran sampel 150. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, serta analisis regresi ganda. Data diolah menggunakan SPSS 20.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat dinyatakan semakin baik kualitas produk, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat, dan semakin baik kualitas layanan, maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bakmi Ncek Legenda *Noodle Bar* di Kelapa Gading, Jakarta Utara, dengan variabel kualitas layanan yang memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan kualitas produk. Menurut hasil penelitian, sebaiknya perusahaan mempertahankan kualitas produk yang ada, dan juga tetap memperhatikan serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

## ABSTRACT

*Jeremy Maximillian / 2020 / The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar in Kelapa Gading, North Jakarta / Advisor: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.*

*Noodle is a food that is loved by majority of Indonesian people and is sought after by everyone when they don't want to eat rice. The existence of noodles as one of the favorite foods of the Indonesian people has a good taste, is innovative, delicious, contains carbohydrates and is also delicious. It has been known from time to time, so this business is indeed worthy of being developed as an alternative business. The purpose of this study is to find out how the impact of product quality and service quality on customer satisfaction of Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar in Kelapa Gading, North Jakarta*

*The theories used are the theory of Kotler and Armstrong which explains the definition of product quality, and theory of Kotler and Keller which explains the definition of service quality. While the theory of customer satisfaction is explained using the theory of Schiffman and Wisenblit and the theory of Kotler and Keller. The hypothesis that emerges from this framework is that the product quality and service quality each has a positive effect on customer satisfaction.*

*The object of this research is Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar in Kelapa Gading, North Jakarta. Non-probability sampling technique by using judgement sampling, with a sample size of 150. Data analysis techniques used validity and reliability, descriptive analysis, and multiple regression analysis. Data is processed using SPSS 20.*

*The result of analysis shows that product quality and service quality have positive and significant effect on customer satisfaction. Thus it can be stated that the better the quality of the product, the customer satisfaction will increase, and the better the quality of service, the more customer satisfaction will be.*

*The conclusion of this study is that the product quality and service quality variables are proven to have a significant positive effect on customer satisfaction on Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar, with service quality variable have a greater influence than product quality. According to the results of the study, the company should maintain the quality of existing products, and also keep paying attention and improving the quality of services provided to customers.*





## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bakmi Ncek Legenda *Noodle Bar* di Jakarta Utara" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini pula, disampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan kesabarannya membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu, dan membagikan ilmunya selama proses penyusunan skripsi ini.

2. Seluruh keluarga, Mama, Papa, Jennifer dan saudara-saudara yang telah memberikan perhatian dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi.

3. Tania Marlia Sari dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan bersedia membagikan tawa selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Carrol, Ricky, Jovandio, Martin, Iwang, Dhiva, Ken, Kevin, Aulia, Dennis, Vinsen, dan Subay yang selalu memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Herlina Halim, Prisca Edelwise, Nicolas Keanu, dan Carolina Sofiani yang selalu bersedia membagikan tawa selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan dukung selama proses penyusunan skripsi.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

Jakarta, Desember 2020

Penulis

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.

# DAFTAR ISI



<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Batasan Penelitian .....	7
E. Rumusan Masalah .....	7
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Landasan Teoritis.....	9
1. Produk .....	9

1. Disarankan untuk mengutip sebagai berikut:
  - a. mengutipan 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. Jasa.....	16
3. Kualitas Layanan.....	20
4. Kepuasan Pelanggan .....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Obyek Penelitian .....	31
B. Desain Penelitian .....	31
C. Variabel Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	44
B. Analisis Deskriptif .....	46
C. Hasil Penelitian .....	48
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
2. Analisis Variabel Kualitas Produk.....	52
3. Analisis Variabel Kualitas Layanan .....	53
4. Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang





5. Uji Asumsi Klasik .....	56
a. Uji Normalitas .....	56
b. Uji Multikolinearitas .....	57
c. Uji Heteroskedastisitas .....	58
6. Analisis Regresi Berganda .....	59
a. Estimasi Persamaan Regresi .....	59
b. Uji F .....	59
c. Uji t .....	60
d. Koefisien Determinasi ( <i>R square</i> ) .....	61
D. Pembahasan .....	62
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	62
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
A. Simpulan .....	64
B. Saran .....	64

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (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.

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1	: Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Produk .....	34
Tabel 3.2	: Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan .....	35
Tabel 3.3	: Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan .....	36
Tabel 4.1	: Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2	: Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia .....	46
Tabel 4.3	: Profil Responden Berdasarkan Status atau Pekerjaan .....	47
Tabel 4.4	: Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.5	: Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.6	: Hasil Analisis Variabel Kualitas Produk .....	52
Tabel 4.7	: Hasil Uji <i>One Sample T-Test</i> Variabel Kualitas Produk .....	53
Tabel 4.8	: Hasil Analisis Variabel Kualitas Layanan .....	54
Tabel 4.9	: Hasil Uji <i>One Sample T-Test</i> Variabel Kualitas Layanan .....	55
Tabel 4.10	: Hasil Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4.11	: Hasil Uji <i>One Sample T-Test</i> Variabel Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 4.12	: Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.13	: Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.14	: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4.15	: Persamaan Regresi .....	59
Tabel 4.16	: Hasil Uji F .....	59
Tabel 4.17	: Hasil Uji t .....	60
Tabel 4.18	: Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ) .....	61

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



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

## DAFTAR GAMBAR

<b>© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	
<b>Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 4.1 : Logo Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar.....</b>	<b>45</b>

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**



## DAFTAR LAMPIRAN

<p><b>© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b></p> <p><b>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</b></p> <p style="margin-left: 20px;">a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.</p> <p style="margin-left: 20px;">b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p><b>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</b></p>	<p><b>© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b></p> <p><b>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</b></p> <p style="margin-left: 20px;">a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.</p> <p style="margin-left: 20px;">b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p><b>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</b></p>	<p>69</p> <p>72</p> <p>75</p> <p>76</p> <p>76</p> <p>79</p> <p>81</p> <p>82</p> <p>82</p> <p>82</p> <p>82</p> <p>83</p> <p>83</p> <p>83</p> <p>83</p> <p>83</p> <p>83</p> <p>84</p> <p>84</p> <p>84</p> <p>84</p>
	<p>Lampiran 1 : Kuesioner .....</p> <p>Lampiran 2 : Jawaban Responden .....</p> <p>Lampiran 3 : Profil Responden .....</p> <p>Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....</p> <p style="margin-left: 20px;">A : Hasil Uji Validitas .....</p> <p style="margin-left: 20px;">B : Hasil Uji Reliabilitas .....</p> <p style="margin-left: 20px;">C : Rata-rata Kualitas Produk .....</p> <p style="margin-left: 20px;">D : Hasil Uji <i>One Sample T-Test</i> Variabel Kualitas Produk .....</p> <p style="margin-left: 20px;">E : Rata-rata Kualitas Layanan .....</p> <p style="margin-left: 20px;">F : Hasil Uji <i>One Sample T-Test</i> Variabel Kualitas Layanan .....</p> <p style="margin-left: 20px;">G : Rata-rata Kepuasan Pelanggan .....</p> <p style="margin-left: 20px;">H : Hasil Uji <i>One Sample T-Test</i> Variabel Kepuasan Pelanggan .....</p> <p>Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik .....</p> <p style="margin-left: 20px;">A : Hasil Uji Normalitas .....</p> <p style="margin-left: 20px;">B : Hasil Uji Multikolinearitas .....</p> <p style="margin-left: 20px;">C : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....</p> <p>Lampiran 6 : Uji Analisis Regresi Ganda .....</p> <p style="margin-left: 20px;">A : Hasil Uji F .....</p> <p style="margin-left: 20px;">B : Hasil Uji t .....</p> <p style="margin-left: 20px;">C : Hasil Uji Koefisien Determinasi .....</p>	