

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CHATIME DI JAKARTA**

**UTARA**

**Oleh :**

**Nama : Edwin Kharister**

**NIM : 20160176**

**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**

**SEPTEMBER 2020**

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

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 ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CHATIME DI JAKARTA UTARA

**Diajukan Oleh**

**Nama : Edwin Kharister**

**NIM : 20160176**

**Jakarta**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing**

**( Ir. Lily Harjati, M.M. )**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2020**

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.

## ABSTRAK

Edwin Kharister / 20160176 / 2016 / Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Chatime di Jakarta Utara / Pembimbing : Ir. Lily Harjati

M.M.

Pertumbuhan ekonomi yang cepat, perkembangan teknologi yang semakin cepat di era modern ini, dan perubahan gaya hidup membuat kondisi bisnis dan *tren* pemasaran mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Salah satu contoh perubahan kondisi bisnis seperti bisnis kuliner seperti muncul minuman baru milk tea dengan berbagai topping seperti Chatime. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh atribut produk terhadap kepuasan konsumen, (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh atribut produk terhadap kepuasan pelanggan Chatime di Jakarta Utara. (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Chatime di Jakarta Utara.

Teori yang digunakan oleh penulis untuk mendukung penelitian ini adalah pengertian mengenai atribut produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Dalam pengerjaannya skripsi ini, penulis menggunakan metode judgement sampling.

Penelitian ini menggunakan metode survei dalam menganalisis pengaruh atribut produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Chatime. Penulis menyebarkan kuisioner secara acak kepada pelanggan yang pernah mengunjungi dan mengetahui keberadaan minuman Chatime di Jakarta Utara. Data yang dikumpulkan berjumlah 100 responden kemudian dianalisis dan diuji untuk mengetahui validitas, realibilitas, analisis regresi dll.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Chatime di Jakarta Utara.





## ABSTRACT

Edwin Kharister / 20160176/2016 / *The Effect of Product Attributes and Service Quality on Customer Satisfaction Chatime in North Jakarta* / Advisor: Ir. Lily Harjati M.M.

*The fast economic growth, the accelerating technological developments in this modern era, and changing conditions make business conditions and marketing style trends change from year to year. One example of changing business conditions is such as the culinary business such as a new milk tea drink with various toppings such as Chatime. The purpose of this study were (1) to see the effect of product attributes on customer satisfaction, (2) the influence of quality on customer satisfaction.*

*The purpose of this study were (1) To determine the effect of product attributes on customer satisfaction Chatime in North Jakarta. (2) To determine the effect of service quality on customer satisfaction Chatime in North Jakarta.*

*The theory used by the authors to support this research is about product attributes, quality, and customer satisfaction. In the process of this thesis, the writer uses judgment sampling method.*

*This study uses a survey method in analyzing the effect of product and service attributes on Chatime customer satisfaction. The author of the questionnaire was randomly assigned to customers who had visited and knew about the existence of Chatime drinks in North Jakarta. The data measured by 100 respondents were then analyzed and measured for validity, reliability, regression analysis etc.*

*The results showed that the product attributes and quality have a positive effect on customer satisfaction Chatime in North Jakarta.*

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.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pelanggan Chatime di Jakarta Utara”. Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat kelulusan dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Skripsi ini disusun oleh peneliti berdasarkan penelitian yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 100 responden yang telah dilaksanakan dari bulan January – Agustus 2020.

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari hambatan-hambatan tetapi dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa penyusunan skripsi ini dapat dilaksanakan dengan baik. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih atas bantuan, bimbingan dan kesempatan kepada pihak-pihak yang telah membantu Menyusun skripsi ini :

1. Lily Harjati, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dan membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi.
2. Seluruh dosen pengajar kelas reguler Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu sehingga penulis berhasil menyelesaikan studi.
3. Keluarga yang selalu mendukung penulis dalam proses penyusunan skripsi.
4. Teman – teman yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam hal isi, bahasa, dan penyajiannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan serta dapat memberikan saran yang membangun.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR 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>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Batasan Penelitian .....	8
E. Rumusan Masalah .....	8
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
B. Peneliti Terdahulu .....	20



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan yang sama tanpa izin penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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



C. Kerangka Pemikiran .....	21
D. Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Objek Penelitian .....	23
B. Desain Penelitian .....	23
C. Variabel Penelitian .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
F. Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
B. Analisis Deskriptif .....	46
C. Hasil Penelitian .....	59
D. Pembahasan .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>

Hak cipta milik IBIKKG 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 1.1 Latar Belakang Masalah .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Atribut Produk .....	26
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan .....	28
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	30
Tabel 3.4 Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Uji Validitas .....	46
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.3 Analisis Profile Responden ( Jenis Kelamin ) .....	49
Tabel 4.4 Analisis Profile Responden ( Umur ) .....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Atribut Produk .....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	53
Tabel 4.8 Uji F .....	58
Tabel 4.9 Uji t .....	58
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi .....	59





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Daftar Menu Chatime .....	4
Gambar 2.1	Tingkat Produk .....	11
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 3.1	Analisa Durbin – Watson .....	39
Gambar 4.1	Gerai Chatime Mall of Indonesia .....	43
Gambar 4.2	Daftar Menu Chatime .....	44
Gambar 4.3	Logo Perusahaan Chatime .....	45
Gambar 4.4	Skor Rata-rata Variabel Atribut Produk .....	51
Gambar 4.5	Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan .....	53
Gambar 4.6	Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Gambar 4.7	Uji Heteroskedastisitas .....	57



1. Dilang 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 LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Data Responden Pra Kuisisioner Variabel Atribut Produk
- Lampiran 3 : Data Responden Pra Kuisisioner Variabel Kualitas Layanan
- Lampiran 4 : Data Responden Pra Kuisisioner Variabel Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 5 : Hasil Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 6 : Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Output SPSS Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Hasil Output SPSS Uji Multikolonieritas
- Lampiran 9 : Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10 : Hasil Output SPSS Uji F
- Lampiran 11 : Hasil Output SPSS Uji t
- Lampiran 12 : Hasil Output SPSS Koefisien Determinan

