



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KFC DI JAKARTA UTARA

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

Oleh:

Nama : Krisantus Martin

NIM : 26150336

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Oktober 2020

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KFC DI JAKARTA UTARA

Diajukan oleh

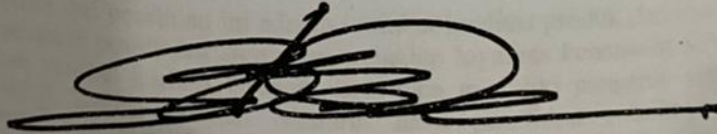
Nama : Krisantus Martin

NIM : 26150336

Jakarta, Oktober 2020

Disetujui oleh:

Pembimbing,



Dr. Bilson Simamora, Ir., 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.



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KFC DI JAKARTA UTARA

Diajukan oleh

Nama : Krisantus Martin

NIM : 26150336

Jakarta, Oktober 2020

Disetujui oleh:

Pembimbing,

Dr. Bilson Simamora, Ir., 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



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.

ABSTRAK

Krisantus Martin / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen KFC di Jakarta Utara / Pembimbing: Dr. Bilson Simamora, Ir., M.M.

Dalam hidup ini manusia memerlukan berbagai kebutuhan dan yang terpenting adalah kebutuhan primer yaitu sandang, pangan, dan papan. Pangan merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi karena bila tidak akan mengganggu kelangsungan hidup manusia. Masyarakat lebih memilih makanan dengan penyajian yang cepat dan mudah terjangkau. Maka dari itu masyarakat memilih KFC. Karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen KFC di Jakarta Utara.

Teori yang digunakan adalah teori Schiffman dan Kanuk yang menjelaskan definisi dari kualitas produk, serta Kotler yang menjelaskan definisi dari kualitas layanan. Sedangkan teori loyalitas konsumen dijelaskan menggunakan teori Jill Griffin. Hipotesis yang muncul dari kerangka pemikiran ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Dalam melakukan penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah konsumen KFC Jakarta Utara. Teknik pengambilan sample *non-probability sampling* dengan menggunakan *judgement sampling*, dengan ukuran sampel 130. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, serta analisis regresi ganda. Data diolah menggunakan SPSS 24.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dengan demikian dapat dinyatakan semakin baik kualitas produk maka semakin meningkat loyalitas konsumen, dan semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen maka semakin meningkat pula loyalitas konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen KFC di Jakarta Utara. Dengan variabel kualitas layanan yang juga memiliki pengaruh yang seimbang dengan variabel kualitas produk. Menurut hasil penelitian sebaiknya perusahaan mempertahankan kualitas produk yang ada serta memperluas pendistribusian produk, dan juga melakukan pengembangan kualitas layanan lebih baik lagi untuk meningkatkan loyalitas konsumen KFC di Jakarta Utara.



ABSTRACT

Krisantus Martin / 2020 / The Effect of Product Quality and Service Quality on KFC Consumer Loyalty in North Jakarta / Advisor: Dr. Bilson Simamora, Ir., M.M.

In this life, humans need various kinds of needs and the most important is the primary needs, namely clothing, food, and shelter. Food is one of the needs that must be met because otherwise, it will interfere with human survival. People prefer food that is fast and easy to reach. Therefore, people chose KFC. Therefore, researchers are interested in conducting a study entitled The Effect of Product Quality and Service Quality on KFC Consumer Loyalty in North Jakarta.s

The theory used is the theory of Schiffman and Kanuk which explains the definition of product quality, and Kotler which explains the definition of service quality. Meanwhile, the theory of consumer loyalty is explained using Jill Griffin's theory. The hypothesis that emerges from this framework is that product quality and service quality each have a significant positive effect on consumer loyalty.

In conducting this research, the object of research was North Jakarta KFC consumers. The sampling technique is non-probability sampling using judgment sampling, with a sample size of 130. The data analysis technique uses validity and reliability tests, descriptive analysis, and multiple regression analysis. Data were processed using SPSS 24.

The results of the analysis show that product quality and service quality have a significant positive effect on consumer loyalty. Thus it can be stated that the better the quality of the product, the more consumer loyalty increases, and the better the quality of service provided to consumers, the consumer loyalty will also increase.

This study concludes that the variable product quality and service quality have a positive and significant effect on KFC consumer loyalty in North Jakarta. With service quality variables which also have a balanced effect with product quality variables. Based on the research results, the company must maintain the quality of existing products and expand product distribution, as well as develop better service quality to increase consumer loyalty of KFC in North Jakarta.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan Karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen KFC di Jakarta Utara**" yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Skripsi ini tidak akan dapat tersusun tanpa adanya bantuan, bimbingan, semangat serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Bilson Simamora, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Said Kelana Asnawi, dan semua dosen yang telah membimbing saya dari awal mulai masuk kuliah sampai selesai.
3. Keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
4. Sahabat-sahabat dan orang-orang terdekat peneliti yang telah memberikan dukungan dan bantuan tanpa henti dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Para petugas perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti untuk memperoleh buku-buku serta sumber-sumber yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Pihak lainnya yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti sadar akan kekurangan-kekurangan dari diri peneliti dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti menerima saran dan kritik yang disampaikan kepada peneliti.



Saran dan kritik peneliti terima dengan sepenuh hati agar di kesempatan yang akan datang peneliti dapat membuat penyusunan yang lebih baik lagi. Akhir kata, peneliti mengharapkan agar apa yang telah peneliti paparkan di dalam skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang memerlukannya.

Jakarta, Oktober 2020

Krisantus Martin

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.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II	6
TELAAH PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Kualitas layanan	6
2. Kualitas Produk	10
3. Loyalitas Konsumen.....	16
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran	23
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen	23
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	23
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Obyek Penelitian	25
B. Desain Penelitian	25
C. Variabel Penelitian	27
D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Teknik Pengambilan Sample	34
F. Teknik Analisis Data	35

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





BAB IV	39
HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	39
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	39
1. Sejarah Perusahaan KFC	39
2. Perkembangan KFC di Indonesia.....	40
3. Produk – produk KFC	42
4. Visi dan Misi	42
B. Profil Responden.....	43
C. Analisis Data	45
1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	45
2. Analisis Deskriptif.....	48
3. Analisis Regresi.....	53
4. Model Regresi	56
D. Hasil Penelitian	59
E. Pembahasan.....	62
BAB V.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68

1. Di antara jenis-jenis penelitian terapan, penelitian yang paling penting adalah penelitian yang menghasilkan produk atau jasa yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	1
Gambar 2.1	23
Gambar 4.2	43
Gambar 4.3	49
Gambar 4.4	51
Gambar 4.5	61

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

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:

- Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- 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	Hak cipta: milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	22
Tabel 3.1	Hak Cipta Dan Undang-Undang	30
Tabel 3.2	Hak Cipta Dan Undang-Undang	32
Tabel 3.3	Hak Cipta Dan Undang-Undang	33
Tabel 4.1	Hak Cipta Dan Undang-Undang	46
Tabel 4.2	Hak Cipta Dan Undang-Undang	47
Tabel 4.3	Hak Cipta Dan Undang-Undang	47
Tabel 4.4	Hak Cipta Dan Undang-Undang	48
Tabel 4.5	Hak Cipta Dan Undang-Undang	50
Tabel 4.6	Hak Cipta Dan Undang-Undang	51
Tabel 4.7	Hak Cipta Dan Undang-Undang	53
Tabel 4.8	Hak Cipta Dan Undang-Undang	54
Tabel 4.9	Hak Cipta Dan Undang-Undang	56
Tabel 4.10	Hak Cipta Dan Undang-Undang	56
Tabel 4.11	Hak Cipta Dan Undang-Undang	57
Tabel 4.12	Hak Cipta Dan Undang-Undang	57
Tabel 4.13	Hak Cipta Dan Undang-Undang	59

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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