



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RAA CHA SUKI & BBQ DI MALL KELAPA GADING

Oleh:

Nama: Deo Amando Majali

Nim: 23160403

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

Februari 2021

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

(C)

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RAA CHA SUKI & BBQ DI MALL KELAPA GADING

Diajukan Oleh

Nama: Deo Amando Majali

NIM: 23160403

Jakarta, 02/02/2021

Disetujui Oleh:

Muhammad Fuad, S.E., MP.

Pembimbing

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

2021

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.



ABSTRAK

Deo Amando Majali / 23160403 / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq / Muhammad Fuad, S.E., MP.

Di era globalisasi saat ini persaingan di pasar domestik maupun internasional bisa disebut sangat kompetitif. Hal ini dapat terjadi karena banyak pesaing bisnis yang bergerak di bidang kuliner. Salah satunya yaitu saat ini banyak bermunculan perusahaan yang melakukan inovasi di bidang kuliner ini seperti kuliner makan sepuasnya atau biasa disebut *all you can eat*. Pertumbuhan jumlah perusahaan bidang kuliner yang semakin hari semakin banyak menyebabkan persaingan semakin ketat diantara perusahaan kuliner di Indonesia. Perusahaan kuliner yang ada ini harus rutin dalam memberikan kualitas produk terbaik kepada konsumen, serta memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan profit serta membina hubungan baik antara perusahaan dan konsumen. Pertanyaannya adalah, bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. 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 pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability* sampling dengan teknik *judgement sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersamaan antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading.

Kesimpulan yang dapat diambil mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq adalah kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terbukti berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan



ABSTRACT

Deo Amando Majali / 23160403/2020 / The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction Raa Cha Suki & Bbq / Muhammad Fuad, S.E., MP.

In the current era of globalization, competition in both domestic and international markets can be called very competitive. This can happen because there are many business competitors engaged in the culinary field. One of them is that currently there are many companies that have made innovations in this culinary field, such as all you can eat culinary or commonly called all you can eat. The growth in the number of companies in the culinary field is increasingly causing competition to be tighter among culinary companies in Indonesia. These existing culinary companies must routinely provide the best quality products to consumers, as well as improve service quality and increase customer satisfaction. Customer satisfaction is an important factor to increase profits and foster good relations between companies and consumers. The question is, how is the influence of product quality and service quality on customer satisfaction of Raa Cha Suki & Bbq at Mall Kelapa Gading.

The theory used in this research is the theory of product quality, service quality, and customer satisfaction. The variables in this study are divided into two types, namely the independent variable and the dependent variable. The independent variables in this study are product quality and service quality, while the dependent variable in this study is customer satisfaction.

The object of this research is Raa Cha Suki & Bbq at Mall Kelapa Gading. Sampling was done by means of non probability sampling with judgment sampling technique. The method of collecting data in this study using a questionnaire.

The results showed that there was a partially significant influence between product quality on customer satisfaction and service quality on customer satisfaction. And there is a significant influence simultaneously between product quality and service quality on customer satisfaction Raa Cha Suki & Bbq at Mall KelapaGading.

The conclusion that can be drawn about the effect of product quality and service quality on customer satisfaction Raa Cha Suki & Bbq is that product quality has a positive effect on customer satisfaction and service quality has a negative effect on customer satisfaction.

Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat penyertaan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Muhammad Fuad, S.E., MP., Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama menempuh perkuliahan untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen.
3. Seluruh keluarga, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan rohani dan materi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana.
4. Teman – teman dekat peneliti, Michelly Jane, Michella Jane, Arlo Antonio, Dionisius, Albertus Gio, Elsera, Leonardo Kho, Timothius Davyn Irawa yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, selalu menemani dalam menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
5. Seluruh teman dan rekan peneliti di luar kampus yang juga turut memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.



6. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dalam menyusun 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.

Jakarta, 12 Februari 2021

Deo Amando Majali

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 ISI

PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Batasan Penelitian	11
E. Rumusan masalah	12
F. Tujuan Penelitian	12
G. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	26
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Objek Penelitian	30
B. Desain Penelitian	30
C. Variabel Penelitian	31
1. Variabel Penelitian	32
2. Skala yang Digunakan dan Definisi Operasional Variabel	32
a. Variabel Independent	33
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Teknik Pengambilan Sampel	37
F. Teknik Analisis Data	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39



3.	Analisis Deskriptif	40
b.	Analisis Persentase (%).....	40
c.	Rentang Skala	41
4.	Uji Asumsi Klasik.....	41
b.	Uji Multikolinieritas	42
c.	Uji Heteroskedastisitas	42
d.	Uji Autokorelasi.....	43
5.	Analisis Regresi	44
a.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
b.	Uji Keberartian Model (Uji Statistik F)	45
c.	Uji Signikansi Koefisien (Uji Statistik t)	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
A.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas sebanyak 100 Responden.....	47
B.	Analisis Data	53
C.	Uji Asumsi Klasik	56
D.	Pembahasan	60
E.	Implikasi	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		63
A.	Simpulan.....	63
B.	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN		91
LAMPIRAN		92



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Beberapa Restoran Suki & Bbq di Kelapa Gading.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 3.1	Tabel Skala Likert	33
Tabel 3.2	Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	34
Tabel 3.3	Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	35
Tabel 3.4	Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.1	Uji Validitas Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.2	Uji Validitas Kualitas Layanan	48
Tabel 4.3	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.5	Tingkat Pengambilan Kuesioner	51
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	52
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	53
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.13	Uji Normalitas	56
Tabel 4.14	Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.15	Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.16	Uji Autokorelasi	57
Tabel 4.17	Analisis Regresi Berganda	58
Tabel 4.18	Uji t.....	59
Tabel 4.19	Uji F.....	59
Tabel 4.20	Uji Determinasi	60

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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	67
Lampiran 2 Profil responden	74
Lampiran 3 Hasil output untuk kualitas produk	79
Lampiran 4 Hasil output untuk kualitas layanan	83
Lampiran 5 Hasil output untuk kualitas pelanggan	86
Lampiran 6 Hasil output uji validitas dan reliabilitas kualitas produk	89
Lampiran 7 Hasil output uji validitas dan reliabilitas kualitas layanan	90
Lampiran 8 Hasil output uji validitas dan reliabilitas kepuasan pelanggan	91
Lampiran 9 Hasil output uji normalitas	91
Lampiran 10 Hasil output heteroskedastisitas	92
Lampiran 11 Hasil output uji multikolineritas	92
Lampiran 12 Hasil output uji autokorelasi	92
Lampiran 13 Hasil output uji regresi berganda	92