

RESUME

I. © LATAR BELAKANG

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 dibidang produk atau jasa yang serupa. Di samping itu, globalisasi adalah sebuah kenyataan yang memiliki konsekuensi nyata terhadap bagaimana orang di seluruh dunia percaya bahwa negara-negara dan kebudayaan lokal akan hilang diterpa kebudayaan dan ekonomi global yang homogen. Perubahan pasar yang sangat cepat dan persaingan yang kompleks menuntut inovasi yang terus-menerus.

Banyaknya restoran buffet di Indonesia membuat pelanggan semakin selektif dalam memilih restoran buffet dikarenakan oleh perkenomian masing-masing keluarga dan rasa yang belum tentu baik. Maka dari itu Raa Cha memiliki keunggulan karena memiliki harga yang merakyat dan memiliki hidangan dan rasa yang baik. Pelanggan memiliki kebebasan untuk menyesuaikan hidangan di Raa Cha berarti pelanggan dapat memilih bahan makanan sesuai dengan anggaran mereka sendiri. Pelanggan dapat memilih set sayuran sederhana agar sesuai dengan anggaran yang lebih rendah, atau memesan lebih banyak daging dan makanan penutup agar sesuai dengan anggaran yang lebih tinggi (Champ-Creatives, 2019).

Dalam penelitian ini peneliti mengambil data Suki & Bbq Kota Kelapa Gading yang biasa di kunjungi konsumen. Di bawah ini merupakan data beberapa Suki & Bbq banyak digemari konsumen di Kelapa Gading:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Tabel 1.1

Data Beberapa Restoran Suki & Bbq di Kelapa Gading

No	Restoran	Pertama muncul di Indonesia dan jumlah outlet	Perbandingan
1	Nahm Thai Suki Bbq	Tahun 2018 dan memiliki outlet sebanyak 7 outlet	Memiliki cita rasa kuah Thai yang berbeda, dan memakai sistem apa yang di ambil itu yang di bayar.
2	Raa Cha Suki	Tahun 2006 dan memiliki 33 outlet.	Memiliki bahan yang fresh, rasa kuah yang segar asli Thai. Memakai sistem <i>self service</i> (mengambil dan memasak sendiri).

Berdasarkan data tabel 1.1 dapat di ketahui bahwa Raa Cha Suki & Bbq memiliki keunggulan yaitu mempunyai 33 outlet dan Nahm Thai hanya memiliki 7 outlet, karena semakin banyak outlet berarti banyak yang menggemari Raa Cha Suki & Bbq. Selain memiliki keunggulan lebih banyak outlet ada juga perbedaan dari rasa bumbu yang di berikan masing-masing restoran tersebut, yaitu Selain itu perbedaan antar produk dan layanan di berikan masing-masing restoran berbeda, Peneliti akan meneliti lebih lanjut untuk Raa Cha Suki & Bbq tentang nya kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

II BATASAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

©

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

Hak Cipta Ditindungi 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.



1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading?

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

III RUMUSAN MASALAH

Bedasarkan batasan masalah dan batasan penelitian yang telah penulis jabarkan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: **“Apakah ada pengaruh antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan raa cha suki & bbq di Mall Kelapa Gading?”**

IV PENELITIAN TERDAHULU

2	Hasil	Kualitas produk mempunyai pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.
	Nama Peneliti	Ismail Razak Nazief Nirwanto Boge Triatmanto
	Judul	Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>revisting intention</i> pada pengunjung barbekyu
	Metode Penelitian	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>
3	Hasil	bahwa <i>perceived attractiveness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .
	Nama Peneliti	Oktavianus Chrisnamurti Sabda Putra Mediti
	Judul	Analisis pengaruh harga dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi shopee.
	Metode Penelitian	Analaisis regresi linier berganda
4	Hasil	Kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
	Nama Peneliti	Panzy Syaparilwadi Aditya Wardhana

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.



Judul	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan konveksi fazry
Metode Penelitian	pendekatan deskriptif
Hasil	Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

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.

LANDASAN TEORI

Pengertian Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2015: 230), produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Produk merupakan elemen kunci dalam keseluruhan penawaran pasar. Perencanaan bauran pemasaran dimulai dengan membangun penawaran yang membawa nilai bagi target pelanggan. Penawaran ini menjadi dasar di mana perusahaan membangun hubungan pelanggan yang menguntungkan.

Pengertian Kualitas Produk

Menurut Schiffman dan Wisenblit (2015:138), kualitas produk adalah karakteristik fisik dari produk itu sendiri, seperti ukuran, warna, rasa, atau aroma. Dalam beberapa kasus, konsumen menggunakan karakteristik fisik untuk menilai kualitas produk, seperti ukuran, warna, rasa, atau aroma. Konsumen ingin percaya bahwa mereka mendasarkan evaluasi mereka terhadap kualitas produk berdasarkan petunjuk intrinsik, karena hal itu memungkinkan mereka untuk membenarkan keputusan produk mereka (baik positif atau negatif) sebagai pilihan "rasional" atau "obyektif".

Dimensi Kualitas Produk

- Fitur (*Features*)
- Kualitas Kinerja (*Perforfamce Quality*)
- Kesesuaian Kualitas (*Conformance Quality*)
- Daya Tahan (*Durability*)



- Keandalan (*Reliability*)
- Kemudahan untuk perbaikan (*Repairability*)
- Gaya (*Style*)
- Penyesuaian (*Customization*)
- Bentuk (*form*)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Definisi Kualitas Layanan

kualitas layanan merupakan suatu cara kerja yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara baik

Definisi Kepuasan Pelanggan

kepuasan adalah perasaan seseorang akan suatu produk atau layanan tentang harapan-harapannya dengan kenyataan yang didapatkan.

VI. METODE PENELITIAN

1. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk Raa Cha Suki & Bbq di Wilayah Kelapa Gading, kualitas layanan Raa Cha Suki & Bbq di Wilayah Kelapa Gading, kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Wilayah Kelapa Gading

2. Skala yang Digunakan dan Definisi Operasional Variabel

Skala yang digunakan adalah Skala Likert. Menurut Cooper dan Schindler (2014:278) skala likert merupakan variasi skala rating yang sering digunakan, skala rating akhir terdiri dari pernyataan yang menyatakan sikap menyenangkan atas objek yang diamati. Partisipan diminta untuk menyetujui atau tidak menyetujui setiap pernyataan. Setiap tanggapan diberi skor numerik yang mencerminkan tingkat kesukaan dan skor-skor ini dapat dijumlah untuk mengukur sikap partisipan secara keseluruhan.

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



Tabel 3.1

Tabel Skala Likert

Skala Peringkat	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey. Data yang dipelajari diambil dalam populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian yang berhubungan antara variabel secara sosiologis. Pendekatan yang dilakukan penulis adalah survey yang dikelola dengan menggunakan kuesioner.

B. Teknik Pengambilan Sampel

a. Penentuan Populasi

Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah yang sudah pernah mengkonsumsi di Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading.

Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Peneliti akan menggunakan metode *NonProbability Sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel yang tidak memberi

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.



peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

C. Teknik Analisis Data

Setelah semua kuesioner selesai diisi dan terkumpul, maka langkah berikutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuesioner. Data dari kuesioner merupakan data yang harus diolah lebih lanjut agar menjadi informasi yang dapat di cermati

D. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis dan hasil pengujian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq Di Mall Kelapa Gading, yang menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat Kualitas Produk yang diberikan dari Restoran Raa Cha Suki & Bbq dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq Di Mall Kelapa Gading. Dan Berdasarkan penelitian yang sejalan, yang dilakukan oleh Panzy Syaparilwadi (2015) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Konveksi Fazry*" yang hasilnya bahwa Kualitas Produk sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan yang sangat signifikan sebesar 7,59% dan sisanya sebesar 92,41% di pengaruhi oleh variabel lainnya.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam hal ini Konsumen selalu ingin mendapatkan kualitas layanan yang baik dari Raa Cha Suki & Bbq. Semakin besar kualitas layanan yang diterima dan diberikan maka semakin besar juga yang akan berpengaruh pada kepuasan

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



pelanggan. Dan berdasarkan fakta yang ada bahwa konsumen akan memilih suatu kualitas layanan yang baik dan cepat dari suatu perusahaan yang dapat memberikan manfaat bagi mereka pengguna jasa yang sesuai dengan harapan konsumen. Seperti contohnya bahwa berdasarkan hasil penelitian yang diteliti sebelumnya bahwa Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan sangat tidak berpengaruh, dikarenakan bahwa konsumen sangat tidak puas terhadap layanan yang diberikan sehingga kepuasan mereka dalam menerima layanan dari Raa Cha Suki & Bbq. Dalam hal ini kualitas layanan sangatlah penting untuk menyempurnakan kepuasan pelanggan yang dimana kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur kepuasan konsumen dalam menerima layanan yang baik atau yang buruk.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dhita Tresiya (2018) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri*" yang hasilnya bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, yang artinya kualitas layanan sangat tidak berpengaruh apabila tidak adanya kesesuaian layanan yang didapat bisa menjadi tolak ukur bagi mereka saat menerima layanan yang diterima baik atau buruk dari suatu perusahaan. Jika semakin baik dan berkualitasnya layanan yang di berikan, maka semakin baik juga respon konsumen mengenai layanan yang diberikan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading, dengan nilai

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.



signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti semakin tinggi tingkat Kualitas Produk yang diberikan dari Restoran Raa Cha Suki & Bbq dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Raa Cha Suki & Bbq Di Mall Kelapa Gading.

2. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading, dengan nilai signifikan sebesar 0,189 yang lebih besar dari 0,05 yang berarti semakin banyak seseorang mendapatkan kualitas layanan yang baik, maka pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq Di Mall Kelapa Gading.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

SARAN

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pemahaman konsumen mengenai Kualitas Produk suatu restoran apabila jika konsumen mengerti dan memahami mengenai kualitas produk. Dan Kualitas Produk dapat berpengaruh secara positif dengan Kepuasan Pelanggan pada kepuasan pelanggan Raa Cha Suki & Bbq di Mall Kelapa Gading. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperhatikan setiap produk baik daging maupun sayur yang akan disajikan kepada pelanggan, sehingga tingkat kepuasan terhadap pelanggan dapat dicapai secara maksimal.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Maka diharapkan untuk perusahaan Raa Cha Suki & Bbq dapat terus berupaya dalam meningkatkan dan mempertahankan Kualitas Layanan yang berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menjadi hal sangat penting karena mengenai pemberian layanan yang baik

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.

atau buruk secara langsung maka konsumen dapat merasakan baik buruknya pelayanan yang diberikan dari Raa Cha Suki & Bbq. Dengan cara melatih karyawan secara berkala agar dapat memuaskan kepuasan pelanggan.

3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat lebih mengembangkan penelitian yang telah dilakukan karena hasil dari variabel-variabel sebelumnya hanya mampu menjelaskan bahwa variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen hanya sebesar 7,59% sedangkan sisanya sebesar 92,41% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen seperti Kualitas Harga, Kualitas Promosi dan Kualitas Tenaga Kerja.

© 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.