

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN
MCDONALD'S ARTHA GADING, JAKARTA UTARA**

Oleh :

Nama : Chandra Lauwren

Nim : 25150252

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
Oktober 2020**

Hak cipta milik IBI KKG (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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN MCDONALD'S KELAPA GADING, JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh

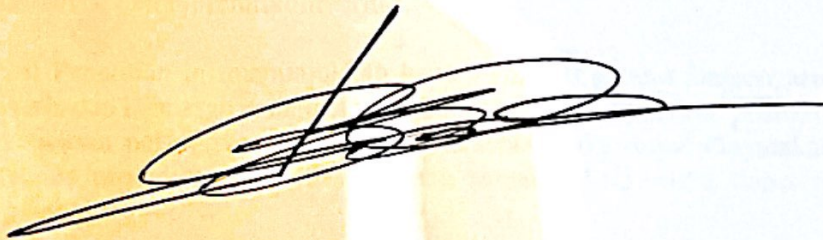
Nama : Chandra Lauwren

NIM : 25150254

Jakarta, 10 Oktober 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Dr. Ir. Bilson Simamora, 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





ABSTRAK

Chandra Lauwren / 25150254 / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran *McDonald's* Kelapa Gading / Pembimbing: Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M.

Kebutuhan utama manusia salah satunya adalah makanan, manusia tidak bisa hidup tanpa makanan sebagai sumber energi. Dengan begitu bisnis dalam bidang makanan dan minuman semakin pesat berkembang. Di Indonesia sendiri terdapat berbagai jenis restoran yang menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan para konsumen. Para konsumen pada saat ini dihadapkan dengan berbagai alternatif dalam memilih restoran. Perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengarah ke berbagai hal praktis menjadi fenomena tersendiri bagi bisnis makanan di dunia. Hal ini dimanfaatkan *McDonald's* untuk mengembangkan bisnisnya. Salah satu cara untuk kepuasan para pelanggan adalah dengan memberikan kualitas produk dan kualitas layanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan keinginan serta kebutuhan juga terpenuhi. Terkait hal itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran *McDonald's* di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan beserta pengukuran – pengukurannya. Kemudian didukung oleh teori mengenai hubungan antara Kualitas produk dengan Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.

Objek penelitian ini adalah restoran *McDonald's* di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui *google form*, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non – probability sampling* dan metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Untuk menguji hasil, digunakan metode analisis regresi, uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinieritas.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa jika tingkat kualitas produk dan kualitas layanan semakin baik maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *McDonald's*.



ABSTRACT

Chandra Lauwren / 25150254 / 2020 / *The Effect of Product Quality, Service Quality on Customer Satisfaction at McDonald's Restaurant Kelapa Gading* / Advisor: Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M.

One of the main human needs is food, humans cannot live without food as a source of energy. That way the business in the food and beverage sector is growing rapidly. In Indonesia, there are various types of restaurants that provide food and beverages according to the needs of consumers. Today's consumers are faced with various alternatives in choosing a restaurant. Changes in people's behavior that increasingly lead to various practical things have become a separate phenomenon for food businesses in the world. This is used by McDonald's to develop its business. One way to satisfy customers is to provide quality products and good service quality to customers, so that customers feel satisfied and their wants and needs are also met. Related to this, the authors are interested in conducting research aimed to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at McDonald's restaurants in Kelapa Gading, North Jakarta.

The theory used to support this research is Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction along with its measurements. Then supported by a theory about the relationship between product quality with customer satisfaction, service quality and customer satisfaction.

The object of this research is McDonald's restaurant in Kelapa Gading, North Jakarta. The data collection method in this research is by distributing questionnaires online via google form, with the sampling technique used, namely non-probability sampling and sampling methods based on certain considerations. To test the results, the regression analysis method, normality test, heteroscedasticity test and multicollinearity test were used.

The results of this study indicate that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. With these results it can be stated that if the level of product quality and service quality is getting better, it can increase customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, McDonald's.*

1. Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip, menyalin, atau menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
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.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat – Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen dengan konsentrasi pemasaran di Kwik Kian Gie School of Business.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan kontribusi kepada peneliti baik berupa petunjuk, penjelasan, pengarahan, bimbingan, serta motivasi dan semangat sehingga penulis skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta arahan untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staf pengajar Kwik Kian Gie School of Business yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama perkuliahan.
3. Ibu dan keluarga besar yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung, memotivasi, serta memberi semangat untuk penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh teman – teman yang memberikan dukungan dan bantuan ketika penulis merasa kesulitan dalam menyusun skripsi, yaitu Willy, Clara, Tofel, dan Derent
5. Pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.





Akhir kata, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih kurang sempurna dan banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat bermanfaat bagi penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, Oktober 2020

Chandra Lauwren

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

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Produk.....	7
a. Definisi Produk.....	7
b. Tingkatan Produk.....	7
c. Klasifikasi Produk.....	8
d. Diferensiasi Produk.....	9





2. Kualitas Produk.....	11
a. Pengertian Kualitas Produk.....	11
b. Pengukuran Kualitas Produk.....	11
3. Layanan.....	12
a. Pengertian Layanan.....	12
b. Karakteristik Layanan.....	13
4. Kualitas Layanan.....	13
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	13
b. Dimensi Kualitas Layanan.....	13
c. Pengukuran Kualitas Layanan.....	14
5. Kepuasan Pelanggan.....	14
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
b. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	14
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
B) Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Pemikiran.....	19
1. Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan.....	19
2. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
D. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
A. Objek Penelitian.....	22
B. Desain Penelitian.....	22
C. Variabel Penelitian.....	24
1. Kualitas Produk.....	25
2. Kualitas Layanan.....	25
3. Kepuasan Pelanggan.....	27

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



D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
2. Analisis Deskriptif.....	32
3. Uji Asumsi Klasik.....	35
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
5. Uji Keberartian Model (Uji f).....	38
6. Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	39
7. Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
B. Analisis Deskriptif.....	44
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
2. Profil Responden.....	47
3. Analisis Variabel.....	49
a. Kualitas Produk.....	49
b. Kualitas Layanan.....	51
c. Kepuasan Pelanggan.....	52
4. Uji Asumsi Klasik.....	53
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
C. Hasil Penelitian.....	58
D. Pembahasan.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	63

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.



DAFTAR PUSTAKA.....64

LAMPIRAN.....65

3 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.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Daftar Restoran Dengan Jumlah Pelanggan Terbanyak Di Indonesia.....	4
Tabel 2.1:	Penelitian Terdahulu I.....	16
Tabel 2.2:	Penelitian Terdahulu II.....	17
Tabel 2.3:	Penelitian Terdahulu III.....	18
Tabel 2.4:	Penelitian Terdahulu IV.....	18
Tabel 3.1:	Butir Pertanyaan Kualitas Produk.....	25
Tabel 3.2:	Butir Pertanyaan Kualitas Layanan.....	26
Tabel 3.3:	Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan.....	27
Tabel 4.1:	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.2:	Uji Validitas Kualitas Layanan.....	45
Tabel 4.3:	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.4:	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 4.5:	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4.6:	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.7:	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.8:	Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.9:	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.10:	Skor Rata – rata Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.11:	Skor Rata – Rata Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4.12:	Skor Rata – Rata Kepuasan.....	52
Tabel 4.13:	Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.14:	Hasil Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.15:	Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.16:	Hasil Uji f.....	55





Tabel 4.17 : Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.18 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 : Logo <i>McDonald's</i>	42

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.



© 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.