**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINUMAN *KOI THÉ* DI JAKARTA UTARA**

**Oleh:**

**Nama : Cindy Claudia Puspitasari**

**NIM : 23140559**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Maret 2019**

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINUMAN *KOI THÉ* DI JAKARTA UTARA**

**Diajukan oleh**

**Nama : Cindy Claudia Puspitasari**

**NIM : 23140559**

**Jakarta, Maret 2019**

**Disetujui oleh:**

Pembimbing,

**Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

ABSTRAK

Cindy Claudia Puspitasari / 23140559 / 2018 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan *KOI Thé*, Jakarta Utara / Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.

Perkembangan dunia kuliner **minuman *bubble*** kini makin inovatif. Dalam beberapa tahun belakangan, minuman dengan *bubble* atau bola-bola kenyal memang masih jadi tren hingga saat ini. Beragam gerai minuman jenis *bubble tea* ini dapat dengan mudah dijumpai di pusat perbelanjaan atau mall. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah 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 *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1, Jakarta Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 sampel pelanggan minuman *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1, Jakarta Utara. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*.

Kualitas produk tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa responden menilai kualitas produk sudah baik, kualitas layanan sudah sangat baik, dan kepuasan pelanggan sudah sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1, Jakarta Utara.

Disarankan *KOI Thé* sebaiknya menyarankan kepada setiap pelanggan yang membeli minuman *KOI Thé* agar diminum langsung, maka seharusnya perusahaan memberikan instruksi produk kepada pelanggan. Lalu dalam meningkatkan kualitas layanannya, karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

*ABSTRACT*

*Cindy Claudia Puspitasari / 23140559 / 2018 / The Influence of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction of Beverage at KOI Thé Mall Kelapa Gading 1, North Jakarta / / Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.*

*The growth of culinary industry for the bubble beverage is rapidly innovating. For the past years, drinks with bubble still trending nowadays. Various bubble drinks stalls are easily found in shopping districts or malls. That’s why the researcher is interested to make a research called The Influence of Quality Product and Quality Service to Customer Satisfaction of Beverage at KOI Thé Mall Kelapa Gading 1.*

*The theories used to support this research are product quality, service quality, and customer satisfaction. The Variables is divided into two types, independent and dependent variable. Independent variable is the Product quality and Service quality variable, Dependent variable is the Customer satisfaction.*

*The object of this research is KOI Thé Mall Kelapa Gading 1, North Jakarta. The method used in this research is descriptive analysis and multiple regression analysis. Data collection was done by distributing questionnaires to 100 samples of KOI Thé customers at Mall Kelapa Gading 1, North Jakarta. Sampling is done by non probability sampling with judgement sampling technique.*

*Product quality does not have a significant positive effect on customer satisfaction. Research shows that respondents consider the quality of the product to be good, service quality is very good, and customer satisfaction is very satisfied. The results showed that service quality proved to have a significantly positive effect on customer satisfaction at KOI Thé Mall Kelapa Gading 1, North Jakarta.*

*The suggestion for KOI Thé Mall Kelapa Gading 1 is to suggest its customers to immediately consume the drink right after purchasing, so the company should give product instruction to the customers. To increase the service quality, the employee should give individual attention to the customer and communicating to understand the needs and wants of their customer so that customer satisfaction can be increased.*

*Key word: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

**KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena penyertaan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Kwik Kian Gie School of Business.

Peneliti menyadari bahwa skripsi tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, doa, penjelasan, dan dorongan moril dari semua pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa hormat peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti selama proses skripsi, yaitu:

1. Bapak Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M., selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta saran di tengah kesibukan beliau untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
2. Ibu, kaka tercinta dan keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan selalu mendukung baik secara moril maupun finansial kepada peneliti sepanjang proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar peneliti selama masa perkuliahan.
4. Seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie terutama Pak Anton (Copy Centre) yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi secara langsung maupun tidak langsung.
5. Bapak Naim selaku *Store Manager* yang sudah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi mengenai *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1.
6. Terima kasih kepada sahabat-sahabat peneliti yaitu Imanuel, Martha, Natalia, Alvin, Giani, Yohana yang selalu ada untuk peneliti untuk menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
7. Terima kasih kepada para responden yang bersedia membantu peneliti untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
8. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam meyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, November 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

[JUDUL](#_Toc520912621) i

[PENGESAHAN](#_Toc520912621) ii

[ABSTRAK](#_Toc520912621) iii

[*ABSTRACT*](#_Toc520912621) iv

[KATA PENGANTAR](#_Toc520912621) v

[DAFTAR ISI](#_Toc520912621) vii

[BAB I PENDAHULUAN](#_Toc520912622) 1

[A. Latar Belakang Masalah](#_Toc520912623) 1

[B. Identifikasi Masalah](#_Toc520912624) 5

[C. Batasan Masalah](#_Toc520912626) 5

[D. Batasan Penelitian](#_Toc520912628) 6

E. Rumusan Masalah…………………………………………………………………..…6

[F. Tujuan Penelitian](#_Toc520912631) 6

[G. Manfaat Penelitian](#_Toc520912633) 6

[BAB II KAJIAN PUSTAKA](#_Toc520912635) 8

[A. Landasan Teori](#_Toc520912636) 8

[1. Produk](#_Toc520912637) 8

[2. Kualitas Produk](#_Toc520912638) 8

[3. Kualitas Layanan](#_Toc520912639) 11

[4. Kepuasan Pelanggan](#_Toc520912639) 12

[B. Penelitan Terdahulu](#_Toc520912641) 15

[C. Kerangka Pemikiran](#_Toc520912642) 18

[BAB III METODE PENELITIAN](#_Toc520912643) 20

[A. Objek Penelitian](#_Toc520912644) 20

[B. Desain Penelitian](#_Toc520912646) 20

[C. Variabel Penelitian](#_Toc520912646) 23

[1. Variabel Kualitas Produk](#_Toc520912639) 23

[2. Variabel Kualitas Layanan](#_Toc520912639) 24

[3. Variabel Kepuasan Pelanggan](#_Toc520912639) 25

[D. Teknik *Sampling*](#_Toc520912646) 26

[E. Teknik Pengumpulan Data](#_Toc520912646) 26

[F. Teknik Analisis Data](#_Toc520912646) 27

[1. Uji Validitas](#_Toc520912659) 27

[2. Uji Reliabilitas](#_Toc520912660) 27

[3. Rata-rata dan Rentang Skala](#_Toc520912661) 28

[4. Analisis Regresi Linier Berganda](#_Toc520912661) 29

[BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN](#_Toc520912643) 33

[A. Gambaran Umum Objek Penelitian](#_Toc520912646) 33

[B. Profil Responden](#_Toc520912646) 34

[1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin](#_Toc520912659) 34

[2. Profil Responden Berdasarkan Usia](#_Toc520912659) 35

[3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan](#_Toc520912659) 35

[C. Analisis Deskriptif](#_Toc520912646) 36

[1. Kualitas Produk](#_Toc520912659) 36

[2. Kualitas Layanan](#_Toc520912660) 36

3.KepuasanPelanggan…..….…….……………………………………………..…...36

[D. Uji Instrumen Penelitian](#_Toc520912665) 37

[1. Uji Validitas dan Realibilitas](#_Toc520912639) 37

[2. Analisis Regresi Ganda](#_Toc520912639) 38

1. Asumsi Klasik……………………………………………………………...40
2. Uji Keberartian Model ( Uji F )…………………………………………....41
3. Uji Hipotesis Penelitian (Uji t )…………………………………...……….41

E. Pembahasan………………………………………………………………………..……......42

1. Analisis Deskriptif…………………………………………………………….....42

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *KOI The* MKG 1.......47

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *KOI The* MKG 1.....47

4. Perbandingan Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepu-

asan Pelanggan *KOI The* MKG 1……………………………………………...…47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN……………………………………………………....49

A. Simpulan…………………………………………………………………………...49

B. Saran……………………………………………………………………………….49

DAFTAR PUSTAKA……………………………………………………………………..51

LAMPIRAN……………………………………………………………………………….53