



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINUMAN ONEZO DI MAL
KELAPA GADING**

Oleh:

Nama : Hendro Wijaya

NIM: 29160209

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

April 2021

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 MINUMAN ONEZO DI MAL
KELAPA GADING**

Diajukan oleh :

Nama: Hendro Wijaya

NIM: 29160209

Jakarta, April 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing,



12 April 2021

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

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Salah 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

Hendro Wijaya / 29160209 / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan *OneZo*, 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 *OneZo* di Mal Kelapa Gading.

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 *OneZo* Mal Kelapa Gading, Jakarta Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner secara *online* kepada 100 sampel pelanggan minuman *OneZo* di Mal Kelapa Gading, Jakarta Utara. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*.

Kualitas produk 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 baik, dan kepuasan pelanggan sudah memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *OneZo* Mal Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Disarankan *OneZo* sebaiknya membuat lebih banyak varian-varian yang menarik agar semakin banyak menarik minat pelanggan dalam pembelian produk *OneZo*. Lalu dalam meningkatkan kualitas layanannya, *OneZo* harus meningkatkan kecepatan WiFi untuk kenyamanan pelanggan, dan karyawan harus lebih mengenal produk *OneZo* agar memudahkan karyawan dalam membantu pelanggan jika bingung tentang menu yang disajikan oleh *OneZo* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

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



ABSTRACT

Hendro Wijaya / 29160209 / 2020 / The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of Beverage at OneZo Mall Kelapa Gading , 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 OneZo Mall Kelapa Gading*.

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 OneZo 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 online questionnaires to 100 samples of OneZo customers at Mall Kelapa Gading , 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 good, and customer satisfaction is satisfied. The results showed that service quality proved to have a significantly positive effect on customer satisfaction at OneZo Mall Kelapa Gading , North Jakarta.

The suggestion for OneZo Mall Kelapa Gading It is recommended that OneZo should make more attractive variants in order to attract more customer interest in purchasing OneZo products. Then in improving the quality of its service, OneZo must increase WiFi speed for customer convenience, and employees must become more familiar with OneZo products to make it easier for employees to help customers if they are confused about the menu served by OneZo so as to increase customer satisfaction.

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. Ayah, Ibu 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 yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi secara langsung maupun tidak langsung.
5. Terima kasih kepada sahabat-sahabat peneliti yaitu Krystle, Vanni, Rio, Leonardo, Paskalis Wahyu, Buylly, Wirko, Steven, Risaldo dan masih banyak lagi sahabat-sahabat yang tidak



dapat disebutkan satu per satu yang selalu ada untuk peneliti untuk menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.

Terima kasih kepada para responden yang bersedia membantu peneliti untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan 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, Februari 2020

Peneliti



DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Batasan Penelitian	4
E. Rumusan Masalah	4
F. Tujuan Penelitian	5
G. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Produk	6
2. Kualitas Produk	8
3. Kualitas Layanan	12
4. Kepuasan Pelanggan	13
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	20
B. Desain Penelitian	20



C. Variabel Penelitian	25
1. Variabel Kualitas Produk	25
2. Variabel Kualitas Layanan	26
3. Variabel Kepuasan Pelanggan	28
D. Teknik Sampling	29
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	31
3. Rata-rata dan Rentang Skala	31
4. Analisis Regresi Linier Berganda	32
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
B. Profil Responden	39
C. Analisis Deskriptif	40
D. Hasil Penelitian	55
E. Pembahasan	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
A. Simpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

1. Dilarang menyutip 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.

Tabel 1.1 Merk Bubble Tea di Indonesia.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Indikator dan item pernyataan Kualitas Produk.....	25
Tabel 3.2 Indikator dan item pernyataan Kualitas Layanan.....	26
Tabel 3.3 Indikator dan item pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 3.4 Kriteria Rentang Skala.....	32
Tabel 4.1 Profil Responden.....	39
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan usia.....	39
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Uji Realibilitas Variabel	41
Tabel 4.5 Skor Rata-Rata Kualitas Produk	44
Tabel 4.6 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4.7 Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Heterokedastisitas....	52
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Multikolineritas...	52
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Uji T.....	54
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengeluaran Konsumen di Indonesia	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Logo Onezo	38



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.