

# ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

## © RESTORAN NASI UDUK IBU JUM KELAPA GADING

Diajukan Oleh :

Nama : Felix

NIM : 24110118

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Mei 2016



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.

## PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN RESTORAN NASI UDUK IBU JUM KELAPA GADING

Oleh :

Nama : Felix

NIM : 24110118

Jakarta, 12 Mei 2016

Disetujui Oleh:

Pembimbing,



(Lily Harjati, M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA, 2016

© 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.

## ABSTRAK

Felix/4110118/ Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading / Lily Harjati, M.M

Gaya hidup masyarakat modern selalu berubah seiring dengan perkembangan jaman. Apabila gaya hidup masyarakat perkotaan yang mempunyai kebiasaan makan di luar rumah. Tidaklah heran usaha makanan berkembang pesat di perkotaan. Hal ini akan menimbulkan suatu ancaman, karena semakin banyaknya produk dan jasa yang ditawarkan maka semakin ketat persaingan yang terjadi dalam usaha bisnis. Untuk itu perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen dengan cara menerapkan kualitas produk dan kualitas layanan yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.

Kualitas produk adalah keunggulan yang dimiliki oleh produk tersebut. Kualitas produk merupakan salah satu alat positioning pemasar yang utama. Kualitas layanan adalah sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Kualitas produk dan kualitas layanan menjadi sesuatu yang sangat penting bagi suatu perusahaan, sehingga konsumen merasa nyaman dengan pelayanan dan produk yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 sampel dengan teknik *nonprobability sampling* untuk menguji kualitas produk dan kualitas layanan. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert yang masing-masing sudah diuji coba dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Dari penelitian yang ini mendapatkan hasil dengan jumlah responden terbanyak dengan jenis kelamin laki-laki, dengan umur 20-30 tahun. Berdasarkan hasil uji deskriptif diperoleh hasil bahwa diperoleh skor rata-rata sebesar 3,84 yang berada di rentang skala mengenai kualitas produk, dan diperoleh skor rata-rata sebesar 3,83 yang berada di rentang skala mengenai kualitas layanan, sehingga dapat dikatakan responden setuju.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan hampir seluruh responden menyatakan setuju dari seluruh indikator variabel kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.





## ABSTRACT

Felix / 24110118 / *Analysis Product Quality and Service Quality Restaurant Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading* / Lily Harjati, MM

*The lifestyle of the modern society is always changing along with the changing times. More modern lifestyle urban residents who have outdoors eating habits. Not strange food business rapidly growing in urban areas. This may lead to the threat, because the increasing number of products and services are offered the tight competition occurring in the business. For that the company should be able to create satisfaction for consumers by way of applying the product quality and service quality. This research aims to analyze the product quality and service quality restaurant Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.*

*Product quality is the excellence that is owned by that product. Product quality is one of the major positioning marketers. Service quality is something that perceived by its customers. Subscribers will assess the quality of a services perceived based on what they described in their minds. Product quality and service quality become something that is very important for a company, so that consumers feel comfortable with the services and products provided.*

*This study used a sample of 100 samples with nonprobability sampling techniques to test the product quality and service quality. Data collection instrument using a questionnaire with Likert scale, each of which has been tested and has met the requirements of validity and reliability.*

*Higher rate of the respondents are male between 20-30 years old. As a result of descriptive test that obtained an average score of 3.84 which are in the range of scale regarding product quality, and obtained an average score of 3.83 who were in the range of scale regarding the quality of service, so it can be said the respondents agree.*

*This research produce conclusion that overall almost all respondents said they agreed of all indicators variable product quality and service quality restaurant Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.*

© Hakipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

- a. Penugutan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul ” Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program Strata-1, Jurusan Manajemen Pemasaran, Kwik Kian Gie School of Business.

Selama melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Lily Harjati, M.M selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikirannya serta dengan sabar memberikan bimbingan, saran, nasehat, dan masukan yang sangat berguna bagi penulis dari awal hingga akhir sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
2. Keluarga (papa, kakak dan oma) yang telah memberikan banyak dukungan baik moril dan materil, serta doa dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Segenap dosen Kwik Kian Gie School Of Business yang telah memberikan pengajaran sangat berguna selama penulis mengikuti perkuliahan.
4. Natasya Divia yang selalu menemani pada saat penulis mengerjakan skripsi dan melakukan bimbingan selama proses skripsi berlangsung dan juga telah banyak memberikan waktu, tenaga, suka dan duka untuk menemani saya selama proses pembuatan skripsi.



5. Fuad, Warren, William, Hans, Vito, Antony teman-teman penulis yang telah banyak membantu, selalu memberikan semangat, dan selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan di saat-saat sulit dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Para responden yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini, dan kepada pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Februari 2016

Penulis,

Felix

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



KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Batasan Penelitian .....	4
E. Rumusan Masalah .....	5
F. Tujuan Penelitian.....	5
G. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teoritis .....	7
Produk.....	7
Kualitas Produk.....	11

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.



3. Jasa..... 14

4. Kualitas Jasa..... 17

B. Penelitian Terdahulu..... 19

C. Kerangka Pemikiran ..... 21

**BAB III METODE PENELITIAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Objek Penelitian ..... 22

B. Desain Penelitian ..... 22

C. Variabel Penelitian ..... 24

Variabel Bebas ..... 24

D. Teknik Pengumpulan Data ..... 25

Kuisisioner..... 26

E. Teknik Pengambilan Sampel ..... 26

F. Teknik Analisis Data ..... 27

Rentang Skala ..... 27

2. Uji Validitas ..... 27

3. Uji Reliabilitas ..... 28

Analisis Deskriptif ..... 28

**BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... 31

B. Analisis Deskriptif..... 34

Hasil Uji Validitas..... 34

Hasil Uji Reliabilitas..... 37

Identitas Responden ..... 38

Analisis Variabel Penelitian..... 39

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.





C. Hasil Penelitian.....58

D. Pembahasan .....60

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....61

B. Saran .....61

**DAFTAR PUSTAKA.....62**

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 TABEL

	Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	19
	Tabel 1 Variabel Penelitian .....	25
	Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	35
	Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	36
	Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	37
	Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan .....	37
	Tabel 5 Hasil Uji Presentase Jenis Kelamin Responden .....	38
	Tabel 6 Hasil Uji Presentase Usia Responden.....	39
	Tabel 7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....	46
	Tabel 8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	56

© Hak Cipta Milik IBIKKG (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 LAMPIRAN

Lampiran I Pertanyaan Pra Kuesioner .....	64
Lampiran II Pertanyaan Kuesioner .....	69
Lampiran III Data SPSS Pra Kuesioner .....	74
Lampiran III Data SPSS Kuesioner .....	76
Lampiran IV Output SPSS – Validitas dan Reliabilitas .....	82
Lampiran IV Output SPSS – Analisis Deskriptif .....	87

© **Hak Cipta Milik IBIKKG (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.