

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOUS LES JOURS
DI MALL KELAPA GADING**

Oleh :

Nama : Jodie Moliando

NIM : 24120123

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2017

PENGESAHAN

©

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOUS LES JOURS DI MALL KELAPA GADING

Diajukan Oleh

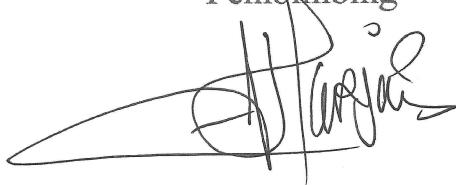
Nama : Jodie Moliando

NIM : 24120123

Jakarta, 18 April 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Ibu Lily Harjati, Ir., M.M)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

2017

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

(C)

Jodie Meliando / 24120123 / 2017 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading / Pembimbing: Ir. Lily Harjati, M.M.

Pertumbuhan persaingan makanan dan minuman semakin menjadi pesat, khususnya di Indonesia dengan hadirnya berbagai bisnis di bidang makanan dan minuman. Salah satu bisnis di bidang makanan dan minuman adalah Tous Les Jours yang berasal dari Korea Selatan. Tous Les Jours pertama di Indonesia resmi dibuka di daerah ibukota, Jakarta, pada tanggal 16 Desember 2011 dan sukses hingga saat ini. Oleh karena itu, penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading.

Teori yang penulis gunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi dan indikator indikator yang berhubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dalam pengolahan data dan penarikan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan aplikasi SPSS Statistics 20.

Output yang dihasilkan SPSS Statistics 20 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan.

ABSTRACT

©

Jodie Motjando / 24120123 / 2017 / *The Influence of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction at Tous Les Jours in Kelapa Gading Mall / Advisor : Ir. Lily Harjati, MM.*

*The growth of fast food restaurant becomes rapidly, especially in Indonesia with the presence some business in sector Food and Beverages. One of business in sector Food and Beverages is Tous Les Jours, who comes from South Korea. Tous Les Jours in Indonesia opens their first store in capital city, Jakarta on 16 December 2011 and success until now. Because of that, writer want to do research with title *The Influence of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction at Tous Les Jours in Kelapa Gading Mall**

Theory used by writer for support this research is the definitions and indicator correlate with quality of service and customer satisfactions.

This research object is Tous Les Jours in Mall Kelapa Gading. This research used questionnaire method for data processing and non-probability sampling with judgement sampling. The procedure used to test the model and data processing is Structural Equation Modelling by using SPSS Statistics 20.

The output produced by SPSS Statistics 20 indicates that service quality is positive and significant impact on customer satisfaction.

The conclusion of this research is all hypothesis proved to have a positive and significant impact.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

*Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Beverages ini dimiliki oleh Tous Les Jours
Service Seluruh Karya tulis ini
kecuali pengutipan hanya untuk
keperluan pendidikan, penelitian,
penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,*

*a. Pengutipan hanya untuk
keperluan pendidikan, penelitian,
penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.*

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Kata Pengantar

©

Hak Cipta milik IBKKG
Penstianti 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,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program Strata 1, jurusan Manajemen Pemasaran di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Lily Harjati, Ir., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, pikiran, saran, dan nasehat yang bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah mengajar dan memberikan perkuliahan yang sangat bermanfat bagi penulis selama mengikuti perkuliahan di Kwik Kian Gie School of Business.
3. Orang tua dan saudara kandung yang selalu berdoa dan selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan baik moral dan materil yang sangat membantu penulis.
4. Seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Serta kepada seluruh teman - teman yang selalu membantu memberikan motivasi, informasi dan nasehat yang berguna bagi penulis : Valencia Then, Claudia Wiriadi, Alice Patricia, Renatha Vinna, Gideon Prasetyo, Karen Christy, dan kepada seluruh

pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

6. Semua pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan banyak kekurangan, sehingga kritik saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 5 Mei 2017

Penulis,

Jodie Moliando

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	4
D. Batasan Penelitian	4
E. Rumusan Masalah	5
F. Tujuan Penelitian	5
G. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Produk	7
a) Pengertian Produk	7
b) Klasifikasi Produk	8
c) Atribut Produk	9
d) Bauran Produk	10
2. Kualitas Produk	11
a) Dimensi Kualitas Produk	12
3. Kualitas Layanan	14
a) Pengertian Kualitas Layanan	14
b) Dimensi Kualitas Layanan.....	18



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - 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.

4. Kepuasan Pelanggan	19
a) Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
b) Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
c) Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
d) Strategi Memuaskan Pelanggan	23
5. Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	27
6. Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan ..	28
Kerangka Pemikiran	29
Hipotesis	30
A. BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
Objek Penelitian	31
Metode Penelitian	31
Variabel Penelitian	33
Teknik Pengumpulan Data	36
Teknik Pengambilan Sampel	39
Teknik Analisis Data	39
B. BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	52
3. Rata-Rata (Mean)	53
4. Analisis Profil Responden	59
a. Jenis Kelamin Responden	59
b. Usia Responden.....	60
c. Status Pekerjaan	61
5. Uji Asumsi Klasik	61
a. Uji Normalitas.....	61
b. Uji Heteroskedastisitas.....	64



c. Uji Autokorelasi	66
6. Analisis Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	67
a. Uji Keberartian Model (Uji F)	67
b. Uji Signifikansi Model (Uji T).....	69
C Hak Cipta & Sertifikasi	
Hasil Penelitian	70
Pembahasan	72
D BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
Kesimpulan	74
Saran	74
E DAFTAR PUSTAKA	76
F LAMPIRAN	78

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 3.1 Dimensi dan Indikator Variabel Kualitas Layanan	25
TABEL 3.2 Dimensi dan Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	26
TABEL 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	48
TABEL 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	49
TABEL 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	51
TABEL 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	52
TABEL 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	53
TABEL 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk.....	54
TABEL 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	56
TABEL 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	58
TABEL 4.9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
TABEL 4.10 Profil Responden Berdasarkan Usia	60
TABEL 4.11 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	61
TABEL 4.12 Hasil Output Uji Normalitas.....	62
TABEL 4.15 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas.....	65
TABEL 4.17 Hasil Output Uji Autokorelasi	66
TABEL 4.19 Hasil Output Uji Keberartian Model (Uji F)	68
TABEL 4.21 Hasil Output Uji Signifikansi Model (Uji T).....	69

DAFTAR GAMBAR

©  Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

GAMBAR 4.1 Logo Tous Les Jours	47
GAMBAR 4.2 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk	53
GAMBAR 4.3 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan	55
GAMBAR 4.4 Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan	57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

©

Hak Cipta

Illuminasi BIKKG

(Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Lampiran 1

Kuesioner 78

Lampiran 2

Hasil Data Kuesioner 81

Lampiran 3

Hasil Pengolahan Data SPSS 91

¹Dilarang 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