

- ©
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN J.CO DONUTS AND COFFEE di MAL
KELAPA GADING
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.

Oleh :

Alice Patricia / 27120238

Skripsi

Jurusan Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2016

(C)

©
Kepak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

ABSTRAK



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

Alice Patrica / 271201238 / 2016 / Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada J.CO Donuts and Coffee di Mall KelapaGading / Pembimbing: Ir. Lily Harjati, M.M.

Pertumbuhan persaingan Food and Beverages semakin berkembang pesat, khususnya di Indonesia dengan hadirnya berbagai bisnis di bidang Food and Beverages. Salah satu bisnis di bidang Food and Beverages adalah J.CO Donuts and Coffee, yaitu perusahaan yang berasal dari J.CO Donuts and Coffee pertamaresmi di buka di kawasan Supermal Karawaci, Tangerang, pada tanggal 26 Juni 2005 dan sukses hingga saat ini. Oleh karena itu, penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Donuts and Coffee di Mall KelapaGading.

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

Objek penelitian ini adalah J.CO Donuts and Coffee di Mall KelapaGading. Penelitian ini menggunakan metodekuesioner 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 produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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

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 waair 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

ABSTRACT



Hak Cipta milik IBKKG

(Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

The theories used to support this research were the definition of product quality and customer satisfaction along with their indicator.

The object of this research was J.CO Donuts and Coffee in Kelapa Gading Mall. This

research used a questionnaire for data collection and non-probability sampling with judgement

sampling technique. The procedure used to test the model and data processing was SPSS

Statistics 20.

Output Generated SPSS Statistics 20 showed that product quality had a positive and significant influence on customer satisfaction.

The conclusion of this research was all hypotheses have been proved to have positive and significant influence

Alice Patrica / 271201238 / 2016 / The Influence of Product Quality To Customer Satisfaction
at J.CO Donuts and Coffee Kelapa Gading Mall / Advisor: Ir. Lily Harjati, M.M.

The growth of Food and Beverages became rapid especially in Indonesia with the presence of a lot of food and beverages. One of Food and Beverages in Indonesia is J.CO Donuts and Coffee. The first J.CO Donuts and Coffee in Indonesia is located in Supermall Karawaci, Tangerang, opened on 26 June 2005 and was successful until now. Because of that, researcher interested to have the research on the Influence of Product Quality to Customer Satisfaction at J.CO Donuts and Coffee in Kelapa Gading Mall.

1. Dilakukan pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.
a. Pengutip hanya untuk kepentingan perlindungan, 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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

School of Business (IBII)

Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan"

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Jurusan Manajemen Keuangan

Gelar sarjana Ekonomi pada program Strata 1,

Izin IBKKG.

Selama melakukan penulisan dan penyusunan skripsi, penulis mendapat banyak bantuan

dan dorongan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa

terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu I.r Lily Harjati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, saran, dan nasehat yang bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Segenap dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah memberikan pengajaran dan perkuliahan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama mengikuti perkuliahan di Kwik Kian Gie School of Business.
3. Kedua orang tua dan kepada saudara kandung yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta dukungan baik moral dan materil yang sangat membantu penulis.
4. Serta kepada seluruh teman - teman yang selalu membantu memberikan motivasi, serta informasi dan nasehat yang berguna bagi penulis : Sugih Wijaya, Claudia Wiriaadi, Vinna, Venisa, Yovita Indriana, dan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini pun tidak luput dari kesalahan, sehingga kritik saran yang membangun akan penulis terima dengan senanghati. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya.

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 waair IBIKKG.

Jakarta, Agustus 2016

Penulis,

Alice Patricia



DAFTAR ISI	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	3
C. BATASAN MASALAH.....	4
D. BATASAN PENELITIAN.....	4
E. TUJUAN PENELITIAN.....	4
F. MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II. RAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	6
A. LANDASAN TEORI.....	6
1. KUALITAS PRODUK.....	6
a) Definisi	6
b) Dimensi Kualitas Produk.....	7
2. KEPUASAN PELANGGAN.....	9
a) Definisi	9
b) Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
c) Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
d) Strategi Memuaskan Pelanggan.....	13
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	17
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	20
D. HIPOTESIS PENELITIAN.....	21
E. TEORI HUBUNGAN.....	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	23
A. OBYEK PENELITIAN	23
B. METODE PENELITIAN.....	23
C. VARIABEL PENELITIAN	25

Dilatih dan diterapkan pada seluruh karya tulis ini tidak mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengumpulan yang 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.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	27
E. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	30
F. TEKNIK ANALISIS DATA	31
1. UJI RATA RATA	31
2. UJI VALIDITAS	31
3. UJI REALIBILITAS.....	32
4. PENGARUH VARIABEL INDEPENDEN TERHADAP DEPENDEN ..	33
a. Regresi Linear Sederhana.....	33
b. Uji Keberartian Model (uji f).....	34
c. Uji Signifikansi Koefisiensi (uji t).....	35
d. Koefisien determinasi.....	35
e. Uji asumsi klasik.....	36
1. Uji Normalitas.....	36
2. Uji Heterokedasidistas.....	36
3. Uji Multikolinieritas.....	36
4. Uji Autokorelasi.....	36
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	39
B. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
1. UJI VALIDITAS	42
a. Uji Validitas Kualitas Produk	42
b. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	43
2. UJI RELIABILITAS.....	44
3. RATA-RATA(MEAN)	46
a. Kualitas Produk.....	46
b. Kepuasan Pelanggan	48
4. ANALISIS PROFIL RESPONDEN	50
a. Jenis Kelamin Responden	50
b. Usia Responden	51
c. Status Pekerjaan	52
5. UJI ASUMSI KLASIK	53
a. Uji Normalitas.....	53
b. Uji Heteroskedastisitas.....	54
c. Uji Autokorelasi.....	55
6. ANALISIS PENGARUH ANTAR VARIABEL PENELITIAN	56
a. Uji Keberartian Model (Uji F)	56
b. Uji Signifikansi Model (Uji T)	57
C. HASIL PENELITIAN	58
D. PEMBAHASAN	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. SIMPULAN	60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pembelajaran, 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.

B. SARAN.....	60
---------------	----

(C) 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 waair IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

(C) Hak Cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	TABEL 2.1 Tabel Kepuasan Pelanggan..... 9 TABEL 3.1 .Dimensi dan Pertanyaan dari Kualitas Produk 26 TABEL 3.2 Dimensi dan Pertanyaan dari Kepuasan Pelanggan..... 27 TABEL 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk 42 TABEL 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan..... 44 TABEL 4.3 Hasil Uji Reliabilitas..... 45 TABEL 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 47 TABEL 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan 49 TABEL 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 50 TABEL 4.7 Profil Responden Berdasarkan Usia 51 TABEL 4.8 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan 52 TABEL 4.9 Hasil Output Uji Normalitas 54 TABEL 4.10 Hasil Output UjiHeteroskedastisitas 55 TABEL 4.11 Hasil Output UjiAutokorelasi 55 TABEL 4.12 Hasil Output UjiKeberartian Model (Uji F) 56 TABEL 4.13 Hasil Output UjiSignifikansi Model (Uji T)..... 57
--	--

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 IBIKKG.

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

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 Logo J.CO Donuts and Coffee	40
GAMBAR 4.2 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk	66
GAMBAR 4.3 Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.