

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN J.CO DONUTS AND COFFEE

DI MALL KELAPA GADING

Oleh :

Claudia / 25120131

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2016

© 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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN J.CO DONUTS AND COFFEE
DI MALL KELAPA GADING

Diajukan Oleh:

Nama: Claudia

NIM: 25120131

Jakarta, 7 September 2016

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Liby Harjati, Ir., M.M)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.





Claudia 25120131 / 2016 / Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada J.CO Donuts and Coffee 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 J.CO Donuts and Coffee yang berasal dari Indonesia. J.CO Donuts and Coffee pertama resmi 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 Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa Gading.

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

Objek penelitian ini adalah J.CO Donuts and Coffee 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

Claudia 25120131 / 2016 / The Influence of Service Quality and Product Quality to Customer Satisfaction at J.CO Donuts and Coffee in Kelapa Gading Mall / Advisor : Ir. Lily Harjati, M.M.

The growth of fast food restaurant becomes rapid especially in Indonesia with the presence some business in sector Food and Beverages. One of business in sector Food and Beverage is J.CO Donuts and Coffee, who comes from Indonesia. J.CO Donuts and Coffee first time brand opening in karawaci supermall, Tangerang city on 26 June 2005 and success until now. Because of that, writer want to do research with title The Influence of Service Quality to Customer Satisfaction at J.CO Donuts and Coffee 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 J.CO Donuts and Coffee 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
Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip, memperbanyak, atau melanjutkan 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.





Kata Pengantar

©

Haji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat membuat dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa Gading”.

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

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 bermanfaat 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 : Michael Susanto, Alice Patricia,

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



Renatha Vinna, Yesi, Stephanie Michelle 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, 12 Agustus 2016

Penulis,

Claudia

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 ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBANG PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	4
D. Batasan Penelitian	4
E. Rumusan Masalah	4
F. Tujuan Penelitian	4
G. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Kualitas Layanan	6
a) Pengertian Kualitas Layanan	6
b) Karakteristik Kualitas Layanan	6
c) Dimensi Kualitas Layanan	8
d) Kriteria Kualitas Layanan	9
2. Keputusan Pembelian	11
a) Pengertian Keputusan Pembelian	11
b) Tahap-Tahap Proses Pembelian	11



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.



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 IBKKG.

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

3. Kepuasan Pelanggan	13
a) Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
b) Dimensi Kepuasan Pelanggan	13
c) Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
d) Strategi Memuaskan Pelanggan	15
4. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
Penelitian Terdahulu	20
Kerangka Pemikiran	22
Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Objek Penelitian.....	24
B. Metode Penelitian	24
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Teknik Pengambilan Sampel	31
F. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
B. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
1. Uji Validitas	41
a. Uji Validitas Kualitas Layanan.....	42
b. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	43
2. Uji Reliabilitas	44
3. Rata-Rata (Mean).....	45
a. Kualitas Layanan	45
b. Kepuasan Pelanggan	47



4.	Analisis Profil Responden	48
C	a. Jenis Kelamin Responden	48
	b. Usia Responden	49
	c. Status Pekerjaan	50
5	Uji Asumsi Klasik	50
a.	Uji Normalitas.....	50
b.	Uji Heteroskedastisitas.....	51
c.	Uji Autokorelasi.....	52
6	Analisis Pengaruh Antar Variabel Penelitian	53
a.	Uji Keberartian Model (Uji F)	53
b.	Uji Signifikansi Model (Uji T)	54
	Hasil Penelitian	55
	Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		57
A.	Kesimpulan	57
B.	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		59

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau informasi yang terdapat dalam karya 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 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 Layanan	40
TABEL 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	41
TABEL 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
TABEL 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	43
TABEL 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	45
TABEL 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
TABEL 4.7 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
TABEL 4.8 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	48
TABEL 4.9 Hasil Output Uji Normalitas.....	49
TABEL 4.10 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas.....	50
TABEL 4.11 Hasil Output Uji Autokorelasi	50
TABEL 4.12 Hasil Output Uji Keberartian Model (Uji F)	51
TABEL 4.13 Hasil Output Uji Signifikansi Model (Uji T).....	52

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 GAMBAR

GAMBAR 4.1 Logo J.CO Donuts and Coffee	38
GAMBAR 4.2 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan	43
GAMBAR 4.3 Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan	45

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Lampiran 1

Kuesioner 58

Lampiran 2

Hasil Data Kuesioner 60

Lampiran 3

Hasil Pengolahan Data SPSS 68

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.