

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PIZZA HUT MALL OF  
INDONESIA, KELAPA GADING, JAKARTA UTARA**

**Oleh :**

**Nama : Michelle**

**NIM : 27120177**

**Skripsi**

**Diajukan sebagai salah satu syarat**

**untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi Manajemen**

**Konsentrasi Manajemen Pemasaran**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**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,
  - 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**

**JAKARTA**

**SEPTEMBER 2016**

## PENGESAHAN

### PIGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PIZZA HUT MALL OF INDONESIA, KELAPA GADING, JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh :

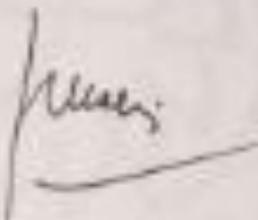
Nama : Michelle

NIM : 27120177

Jakarta, 21 September 2016

Dicatujui Oleh :

Pembimbing



( Prof. Dr. Husain Umar, SE, MBA, MM.)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

©

Michelle / 27120177 / 2016 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mall Of Indonesia Jakarta Utara / Prof. Dr. Husein Umar, SE., MBA., MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* dan kepuasan pelanggan yang terdiri dari kualitas produk, harga produk, kualitas layanan, faktor emosional, dan kemudahan untuk mendapatkan produk terhadap loyalitas pelanggan yang terdiri dari melakukan pembelian ulang secara teratur, pembelian antar lini produk, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing, dan mereferensikan kepada orang lain pada pelanggan Pizza Hut Mall Of Indonesia, Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Penelitian ini menggunakan teknik komunikasi sebagai teknik pengumpulan data, dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden yang pernah makan di Pizza Hut Mal Of Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Judgement Sampling*, dimana pengambilan sampel sesuai dengan kriteria yang ditentukan penulis, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi sederhana, dan uji normalitas. Alat analisis yang digunakan untuk menguji masing-masing variabel dan pengujian hipotesis melalui *software SPSS* versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam melakukan pembelian pada Pizza Hut Mall Of Indonesia.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa rata rata responden setuju jika dikatakan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Pizza Hut. Selain itu terdapat cukup bukti bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

*Kata kunci : kualitas, kepuasan, loyalitas, restoran, jasa.*

Penulis memberikan hak cipta untuk:  
a. Penggunaan sumber  
b. Penyalinan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.  
d. Pengutipan untuk penulisan Raja tesis, penulisan Raja tesis, penyusunan laporan, tanpa izin IBIKG.

© Hak Cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



## ABSTRACT

Michelle / 27120177/2016 / Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Mal Of Indonesia Jakarta Utara / Prof. Dr. Husein Umar, SE., MBA., MM.

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of quality of service consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and customer satisfaction consisting of product quality, product price, quality of service, emotional factors, and ease to get the product to the customer loyalty consists of re-purchase on a regular basis, purchasing between product lines, showing resistance to the pull of a competitor, and refer to others on the customer's Pizza Hut Mal of Indonesia North Jakarta.

This study uses communication techniques as data collection techniques, by distributing questionnaires to 100 respondents who had eaten at Pizza Hut Mal Of Indonesia. Sampling technique using judgement sampling, where sampling in accordance with the prescribed criteria the authors, the data analysis technique used in this research is descriptive analysis, validity, reliability, simple regression test, and test for normality. The analytical tool used to test each variable and hypothesis testing through software SPSS version 20.

The results showed that the quality of service and customer satisfaction significant positive effect on customer loyalty. This means that the higher the quality of service and customer satisfaction will affect customer loyalty in making a purchase at Pizza Hut Mall Of Indonesia.

This study concluded that the average respondent agree to say the variable quality of service and customer satisfaction are the factors that affect customer loyalty Pizza Hut. In addition there is sufficient evidence that the quality of service and customer satisfaction significantly influence customer loyalty.

**Keywords:** quality, satisfaction, loyalty, restaurant, service.

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

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

## KATA PENGANTAR



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di  
Mall Of Indonesia, Kelapa Gading, Jakarta Utara”.**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mall Of Indonesia, Kelapa Gading, Jakarta Utara”. Skripsi ini merupakan tugas akhir dan merupakan syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih sebesar besarnya kepada :

1. Yth.Bapak Prof.Dr. Husein Umar selaku dosen pembimbing penulis yang sangat sabar dalam membimbing peneliti dan selalu mau meluangkan waktunya yang berharga dalam membimbing peneliti. Setiap nasihat dan bimbingan yang diberikan sangat berarti bagi peneliti sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

2 Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai, memberkati, dan melindungi penulis dengan rahmat dan kasihNya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

3 Orang tua tercinta yang penulis kasihi, terima kasih atas segala dukungan, doa, dan kasih sayang yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Skripsi ini penulis persembahkan secara khusus kepada kedua

orang tua sebagai salah satu wujud rasa terima kasih atas segala pengorbanan yang

(C) diberikan oleh kedua orang tua penulis.

4. Yth.Bapak Dr.Said Kelana selaku Ketua Program Studi Manajemen dan dosen wali peneliti yang telah membantu dalam memberikan pelayanan akademik kepada peneliti.

5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen beserta staff administrasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti selama masa perkuliahan.

6. Adik penulis yang selalu memberikan semangat dan memotivasi peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

7. Sahabat sahabat terbaik yang saya miliki Astrid dan Samuel yang mendukung dan senantiasa memberikan dukungan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Serta teman lainnya, Erwin, Angel, Momo, Felani, Tina, Listi, Cicil yang turut mendukung peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh teman dan rekan rekan peneliti lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat kepada peneliti.

Peneliti menyadari betul bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Namun peneliti berharap skripsi ini dapat membantu dan menjadi referensi bagi yang membutuhkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Terima Kasih.

Jakarta, 23 Agustus 2016

Peneliti

## DAFTAR ISI

### © Halaman Judul

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
------------------------	---

ABSTRAK.....	ii
--------------	----

ABSTRACT.....	iii
---------------	-----

KATA PENGANTAR.....	iv
---------------------	----

DAFTAR ISI.....	vi
-----------------	----

DAFTAR TABEL.....	x
-------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
----------------------	-----

<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
--------------------------------	----------

A. Latar Belakang Masalah.....	1
--------------------------------	---

B. Identifikasi Masalah.....	8
------------------------------	---

C. Batasan Masalah.....	8
-------------------------	---

D. Rumusan Masalah.....	8
-------------------------	---

E. Tujuan Penelitian.....	9
---------------------------	---

F. Manfaat Penelitian.....	9
----------------------------	---

<b>BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>11</b>
---	-----------

A. Landasan Teori.....	11
------------------------	----

1. Kualitas Layanan.....	11
--------------------------	----

a. Definisi Kualitas Layanan.....	11
-----------------------------------	----

b. Dimensi Kualitas Layanan.....	12
----------------------------------	----

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.

(C)

**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.	
<b>c. Dimensi Yang Diterapkan.....</b> .....15	
2. Kepuasan Pelanggan.....16	
a. Definisi Kepuasan Pelanggan.....16	
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....17	
c. Dimensi Yang Diterapkan.....21	
d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....25	
3. Loyalitas Pelanggan.....28	
a. Definisi Loyalitas Pelanggan.....28	
b. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....29	
c. Dimensi Yang Diterapkan.....30	
d. Tipe Loyalitas.....31	
B. Penelitian terdahulu.....33	
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....33	
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....33	
C. Kerangka Pemikiran.....35	
D. Hipotesis Penelitian.....36	
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....37</b>	
A. Objek Penelitian.....37	
B. Metode Penelitian.....37	
C. Variabel Penelitian.....37	
D. Teknik Pengumpulan Data.....42	
E. Teknik Pengambilan Sampel.....43	
F. Teknik Pengukuran Data.....43	
G. Uji Instrumen.....45	
1. Uji Validitas.....45	



2. Uji Reliabilitas.....	46
H. Teknik Analisis Data.....	47
1. Analisis Deskriptif.....	47
2. Regresi Linier Sederhana.....	48
3. Uji Korelasi (R) & Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
4. Uji F.....	50
5. Uji t.....	50
6. Uji Normalitas.....	51
<b>BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	52
2. Profil Perusahaan.....	54
B. Analisis Hasil Penelitian.....	55
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji Reliabilitas.....	58
3. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	60
4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
5. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	69
6. Analisis Kausal.....	71
7. Uji Korelasi Dan Determinasi.....	71
8. Uji Kecocokan Model (ANOVA)/Uji F.....	73
9. Uji t / Coefficient.....	74
10. Uji Normalitas.....	76
C. Pembahasan.....	77

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,
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....83

(C) <b>Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	A. Kesimpulan.....83
	B. Saran.....85

## **DAFTAR PUSTAKA.....87**

## **LAMPIRAN.....89**

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

<b>Tabel 1.1 Data Hasil Survey Pra Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Layanan.....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 2.2 Tipe Loyalitas.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 3.4 Skala Likert.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 3.5 Rentang Skala.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4.1 Uji Validitas.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Keandalan Karyawan.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Ketanggungan Karyawan.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Tingkat Kompeten Karyawan.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Empati Karyawan Terhadap Pelanggan.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Penampilan Karyawan.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Fasilitas Fisik Menarik.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Varian Rasa.....</b>	<b>63</b>



Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Rasa Tidak Berubah Saat Take Away.....	64
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Keanekaragaman Pilihan Topping.....	64
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Rasa Konsisten Pada Setiap Outlet.....	65
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Kualitas Makanan Sesuai Standard.....	65
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Desain Produk Menarik.....	66
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Harga Bersaing.....	66
Tabel 4.16 Analisis Deskriptif Produk Sebagai Simbol Lifestyle.....	67
Tabel 4.17 Analisis Deskriptif Brand Image Baik.....	67
Tabel 4.18 Analisis Deskriptif Kemudahan Mendapat Produk.....	68
Tabel 4.19 Analisis Deskriptif Pembelian Secara Berulang.....	69
Tabel 4.20 Analisis Deskriptif Selalu Mengunjungi Cabang Baru.....	69
Tabel 4.21 Analisis Deskriptif Kekebalan Terhadap Pesaing.....	70
Tabel 4.22 Analisis Deskriptif Referensi Kepada Orang Lain.....	71
Tabel 4.23 Uji Korelasi dan Determinasi.....	72
Tabel 4.24 Uji ANOVA.....	74
Tabel 4.25 Uji Coefficient.....	75
Tabel 4.26 Uji Normalitas.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>(C) Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Pra Kuesioner.....89  <b>Data Pra Kuesioner Variabel Kualitas Layanan.....97</b>  <b>Data Pra Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....98</b>  <b>Data Pra Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan.....99</b>  <b>Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....100</b>  <b>Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....100</b>  <b>Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....101</b>  <b>Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....101</b>  <b>Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....102</b>  <b>Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....102</b>  <b>Kuesioner.....103</b>  <b>Data Kuesioner.....111</b>  Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....115  Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....109  Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....121  Analisis Kausal.....123  Uji Normalitas.....124
---	--

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.