

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE TREE DI MALL OF
INDONESIA JAKARTA UTARA**

Diajukan Oleh

Nama : Adrian Jeremia Lie

NIM : 29130249

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Konsentrasi Pemasaran**



**KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS**

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

September 2017



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.



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE TREE DI MALL OF INDONESIA JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh

Nama : Adrian Jeremia Lie

NIM : 29130249

Jakarta, 29 September 2017

Disejuti oleh :

Pembimbing

(Agus Salim, S.E.,M.B.A.,M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

September 2017

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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

Adrian Jeremia Lie / 29130249 / 2017 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee Tree di Mall of Indonesia / Agus Salim,S.E., M.B.A., M.M.

Pertumbuhan persaingan di industri coffee shop semakin menjadi pesat, khususnya Indonesia dengan hadirnya berbagai merek coffee shop lokal dan asing, besar maupun kecil. Salah satu pesaing coffee shop lokal dan kecil di Jakarta adalah Coffee Tree, yaitu merek coffee shop lokal dan bersifat usaha kecil (bisnis keluarga) yang sekarang ini banyak diminati oleh hampir semua pencinta kopi menengah ke atas dikarenakan coffee shop tersebut fokus pada citarasa kopi dan menyediakan berbagai macam kopi dari seluruh Indonesia. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee Tree di Mall of Indonesia.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi beserta indikator-indikator dari kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Obyek dari penelitian ini adalah pelanggan Coffee Tree di Mall of Indonesia. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data dan untuk penarikan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *judgment sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.

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

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki dua pengaruh yang tidak positif dan tidak signifikan, dan positif dan signifikan.





ABSTRACT

Adrian Jeremia Lie / 29130249 / 2017 / *The Influence of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction in Coffee Tree at Mall of Indonesia* / Advisor: Agus Salim, S.E., M.B.A., M.M.

The growth of coffee shop competition is increasing more rapidly in Indonesia by the presence of many local and foreign coffee shop brands. One of the local and small coffee shop competitor in Jakarta is Coffee Tree, this is a local and small business (family business) where this brand is so popular among many coffee lover. That's why the researcher is interested to make a research called The Influence of Quality Product and Quality Service to Customer Satisfaction in Coffee Tree at Mall of Indonesia.

The theories which support this research are definition and including the indicators of quality product, quality service, and customer satisfaction.

This research object is Coffee Tree at Mall of Indonesia customers. By using the questionnaire, it helped this research to collect data. And then, the sampling method used non-probability sampling with the judgement sampling. The procedure which is conducted to test the model and to process data is multiple linier regression by using SPSS 20.

The outputs are resulted by SPSS 20 show that quality product has a non positive effect and not significantly to the customer satisfaction, and quality service has a positive effect significantly to the customer satisfaction.

In brief, this researchs shows that the hypotheses are proven containing two influences in which a non positive effect and not significantly, and positive and significantly.

Hak Cipta Ditundung Undang-Undang
Institus 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.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena kasih dan anugrah-Nya yang selalu senantiasa beserta kita sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Tree di Mall of Indonesia”. Skripsi ini digunakan untuk memenuhi syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Agus Salim, S.E., M.B.A., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Keluarga peneliti yang tidak pernah berhenti berdoa dan selalu memberikan semangat serta dukungan moral agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, jujur dan tepat waktu.
3. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan wawasan kepada peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan S-1 (Strata Satu).
4. Seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie terutama mas Anton (Copy Centre) yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi secara langsung maupun tidak langsung.
5. Sahabat-sahabat peneliti dan seseorang yang sangat special untuk peneliti yang selalu memberikan dukungan moral dan senantiasa membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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.



Diantaranya adalah: Martha, Cindy, Bocik, Erick, Anton, Anto, Ester, Citha, Novi, Aulia dan banyak lagi sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semua pihak lain dan secangkir kopi yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan memiliki banyak kekurangan, namun peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membacanya.

Jakarta, Agustus 2017

Adrian Jeremia Lie

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

ABSTRAK.....	i
ABTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Objek Penelitian.....	24
B. Desain Penelitian.....	24
C. Variabel Penelitian.....	27
D. Teknik Sampling.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined. 8
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	38

© Hak cipta ini dimiliki oleh Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Manajemen Kwik Kian Gie) dan tidak boleh disalin atau disebarluaskan tanpa izin Kwik Kian Gie.

1. Di dalam membuat jurnal ini, penulis telah melakukan penelitian dan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
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.



B. Analisis Data dan Pembahasan	40
C. Hasil Penelitian	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN 1	63
LAMPIRAN 2	73

1. Disamping menguraikan sejarah 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 TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Layanan.....	27
Tabel 3.2	Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Produk.....	28
Tabel 3.3	Indikator dan Item Pernyataan Kepuasan Konsumen.....	29
Tabel 3.4	Skor Rentang Skala.....	32
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4.4	Uji Reabilitas Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.5	Uji Reabilitas Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.6	Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.7	: Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.8	: Profil Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.9	: Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.10	: Hasil Analisis Variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.11	: Hasil Analisis Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.12	: Hasil Analisis Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.13	: Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.14	: Hasil Uji Heterokedesitas.....	52
Tabel 4.15	: Hasil Uji Multikoloniretas.....	53
Tabel 4.16	: Hasil Analisis Linear Berganda.....	54
Tabel 4.17	: Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.18	: Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.19	: Hasil Uji Determinasi (R^2).....	57



Daftar Gambar

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Gambar 2.1 : Skema Kerangka Pemikiran.....	24
	Gambar 4.1 : Logo Perusahaan.....	39

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

