



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**  
**DAYA SAING GOKANA TEPPAN DAN HOKA – HOKA BENTO  
BERDASARKAN FAKTOR KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
LAYANAN DAN DISTRIBUSI DI WILAYAH JAKARTA**

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.

**Oleh:**

**Nama: Michael Adrian**

**NIM: 21110270**

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**

**Agustus 2015**



PENGESAHAN

BAYA SAING GUKAN, KEPEPPAN DAN HOKA - HOKA BENTO BERDASARKAN  
FAKTOR KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN DISTRIBUSI  
DI WILAYAH JAKARTA

Diajukan Oleh

Name: Michael Adrian  
NIM: 21110270

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Dr. Hanes Riady)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA 2015

**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 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 tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRAK

Michael Adrian / 21110270 / 2014 / Daya Saing Gokana Teppan dan Hoka-Hoka Bento Berdasarkan Faktor Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan distribusi / Dr. Hanes Riady

Pangan berubah menjadi sebuah industri kuliner yang tidak hanya memberikan cita rasa namun sekaligus kebutuhan lain bagi manusia untuk bersosialisasi. Ini membuat industri kuliner bertumbuh sangat subur Indonesia mempunyai keragaman jenis masakan dari berbagai negara maupun daerah. Ini menjadikan restoran sebagai salah satu bisnis yang paling menarik untuk dijalankan. Restoran Jepang semakin diminati oleh masyarakat dan ini mengakibatkan persaingan restoran Jepang semakin meningkat.

Faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui yang mana memiliki daya saing lebih kuat antara Hoka-Hoka Bento dan Gokana Teppan.

Objek penelitian adalah restoran Gokana Teppan dan Hoka-Hoka Bento. Variabel independen meliputi kualitas produk, kualitas layanan, dan distribusi. Jumlah sample yang digunakan oleh peneliti adalah sebanyak 100 responden yang pernah membeli dan makan di restoran Gokana Teppan dan Hoka-Hoka Bento. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel *non – probability* sampling dengan metode *judgment sampling* dimana sampling diambil dengan sengaja berdasarkan karakteristik tertentu. Teknik analisis data yang di gunakan adalah uji t melalui program *IBM SPSS Statistic 16.0*

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat daya saing Gokana Teppan lebih tinggi di bandingkan Hoka – Hoka Bento



## ABSTRACT

Michael Adrian / 21110270/2014 / Competitiveness GokanaTeppan with Hoka-Hoka Bento Based on Product Quality Factor, Quality of Service, and Distribution / Dr. Hanes Riady

Food turned into a culinary industry that not only provide taste and yet another need for people to socialize. This makes it very fertile growing culinary industry. Indonesia has a diversity of cuisines of various countries and regions. This makes the restaurant as one of the most attractive business to run. Japanese restaurants increasing in demand by the public and this resulted in the Japanese restaurant competition is increasing.

The factor used in this research are the product quality, service quality and distribution. This study aims to determine which have a stronger competitiveness among Hoka-Hoka Bento and Gokana Teppan.

The object of research are GokanaTeppan restaurant and Hoka-Hoka Bento. Independent variables include product quality, service quality, and distribution. Number of samples used by researchers is the 100 respondents who have ever bought and ate in the restaurant Gokana Teppan and Hoka-Hoka Bento. while the sampling technique used are the technique sample non - probability sampling and judgment sampling method in which sampling is taken deliberately by certain characteristics. The data analysis technique used is the t test through IBM SPSS Statistics 16.0

The conclusion from this study is how Competitiveness Gokana Teppan level higher compared Hoka - Hoka Bento.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- a. 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

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan pertolongan-Nya yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam upaya untuk menyusun laporan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan yang tak ternilai dari berbagai pihak, baik berupa, dukungan, kritik dan saran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Dr. Hanes Riady selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta saran di tengah kesibukan beliau untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peniiti selama penyusunan skripsi ini

seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan pengajaran dan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan

Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan selama proses penyusunan skripsi

Para responden yang telah mau meluangkan waktunya untuk dimintai informasi yang dibutuhkan oleh penulis

Temen- teman seperjuangan skripsi angkatan 2011 yaitu Albert, Alvian, Allan, Fiandy, Jonathan, Sherly, Desy, Novi, Merryy, Joni, Rihky S M, Febrian, Stefani, Fuad, dan Reiner yang selalu mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini.



6. Keluarga Mahasiswa Khatolik angkatan 2011 yaitu Frans, Shendy, Vanny, Kenny, Vinnie, Kevin, Tommy, Monic, Mala Yuni, Yuan, Carlyn, Amelia, Vinia, Ade, Clara, C.T., nickho, Ridick, Dewi, Cindy, Weede, Tiffany yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.

Teman teman lain dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai keterbatasan baik isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu penulis dengan hati terbuka akan menerima segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari pembaca guna kesempurnaan dari skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan serta masukan bagi penelitian skripsi selanjutnya.

Jakarta, Agustus 2015

Penulis,

Michael Adrian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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

<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	6
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	iii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Batasan Penelitian.....	4
F. Manfaat Penelitian.....	4
<b>Bab II</b> .....	<b>6</b>
A. Landasan Teori.....	6
1. Produk.....	6
2. Kualitas Layanan.....	11
3. <i>Price</i> .....	12
4. Persaingan.....	14
5. Keputusan Pembelian.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	24
<b>Bab III</b> .....	25
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	25
A. Goyek Penelitian.....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Variabel Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29





E.	Teknik Pengambilan Sampel .....	29
F.	Teknik Analisis Data.....	30
Bab IV	.....	38
<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....		38
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	38
B.	Hasil Penelitian .....	40
C.	Pembahasan .....	68
BAB V	.....	71
<b>KESEMPULAN DAN SARAN</b> .....		71
A.	Kesimpulan .....	71
B.	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		73
<b>LAMPIRAN</b> .....		75

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 TABEL

	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
	Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
	Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator dari Kualitas Produk .....	25
	Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator dari Kualitas Layanan .....	26
	Tabel 3.3 Dimensi dan Indikator dari Distribusi .....	27
	Tabel 3.4 Jawaban Skala Likert .....	28
	Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
	Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	41
	Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
	Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	43
	Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	44
	Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Distribusi ( <i>Place</i> ) .....	45
	Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
	Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Gokana Teppan .....	47
	Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Hoka-Hoka Bento .....	48
	Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Gokana Teppan .....	50
	Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Hoka-hoka bento .....	51
	Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Place Gokana Teppan .....	52
	Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Place Hoka-Hoka Bento .....	53
	Tabel 4.14 Hasil Output t .....	54
	Tabel 4.15 Hasil Output t .....	54
	Tabel 4.16 Hasil Output t .....	55
	Tabel 4.17 Hasil Output t .....	56
	Tabel 4.18 Hasil Output t .....	56
	Tabel 4.19 Hasil Output t .....	57
	Tabel 4.20 Hasil Output t .....	58
	Tabel 4.21 Hasil Output t .....	58



1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruhnya isi dari buku ini tanpa izin IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.22 Hasil Output t.....	59
Tabel 4.23 Hasil Output t.....	60
Tabel 4.24 Hasil Output t.....	60
Tabel 4.25 Hasil Output t.....	61
Tabel 4.26 Hasil Output t.....	62
Tabel 4.27 Hasil Output t.....	62
Tabel 4.28 Hasil Output t.....	63
Tabel 4.29 Hasil Output t.....	64
Tabel 4.30 Hasil Output t.....	64
Tabel 4.31 Hasil Output t.....	65
Tabel 4.32 Hasil Output t.....	66
Tabel 4.33 Hasil Output t.....	66
Tabel 4.34 Hasil Output t.....	67

**Hak Cipta (Copyright) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## DAFTAR GAMBAR

<p><b>© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p>	<p>Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian..... 17</p> <p>Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran ..... 21</p> <p>Gambar 4.1 Skor Variabel kualitas Produk Gokana Teppan..... 48</p> <p>Gambar 4.2 Skor Variabel Kualitas Produk Hoka-hoka Bento..... 50</p> <p>Gambar 4.3 Skor Variabel Kualitas Layanan Gokana Teppan ..... 51</p> <p>Gambar 4.4 Skor Variabel Kualitas Layanan Hoka-Hoka bento ..... 52</p> <p>Gambar 4.5 Skor Variabel Place Gokana Teppan ..... 54</p> <p>Gambar 4.6 Skor Variabel Place Hoka-Hoka Bento ..... 56</p>	
--	--	--

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip, 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

