

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SHARE TEA
MALL KELAPA GADING**

Oleh:

Nama: Christine Mutiara

NIM: 25100227

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

OKTOBER 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 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

PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SHARE TEA
MALL KELAPA GADING**

Diajukan Oleh:

Nama: Christine Mutiara

NIM: 25100227

Jakarta, Oktober 2015

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Rita Eka Setianingsih, SE.,M.M.)

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 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 G

ABSTRAK

Christine Mutiara / 25100227 / 2015 / Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Share Tea Mall Kelapa Gading / Rita Eka Setianingsih, SE.,M.M.

Share Tea adalah salah satu perusahaan waralaba *bubble tea* dari Taipei, Taiwan. Seiring berjalannya waktu, semakin banyak juga perusahaan sejenis lain yang muncul dan berkembang. Mereka berusaha meningkatkan kualitas produknya untuk menarik pelanggan. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas produk, teori dimensi kualitas produk, teori kepuasan pelanggan. Dalam kualitas produk terdapat sembilan dimensi yang mempengaruhi penilaian para pelanggan terhadap kualitas produk yaitu: *form, features, mass customization, performance quality, conformance quality, durability, reliability, repairability* dan *style* (Kotler dan Keller, 2012:351).

Metode penelitian dalam penelitian secara deskriptif dengan survey analisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji heteroskedastisitas), uji keberartian model (uji-F), uji signifikansi koefisiensi (uji-t), dan uji koefisien determinasi (R^2)

Setelah melakukan penyebaran 30 pra kuesioner dan 100 kuesioner serta diolah melalui tahap pengujian maka hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Share Tea.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah: Share Tea memiliki kualitas produk yang baik, konsumen (pelanggan) dari Share Tea tersebut merasa puas, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Share Tea.



ABSTRACT

Christine Mutiara / 25100227 / 2015 / Analysis of Product Quality Effect Through Customer Satisfaction on Share Tea Kelapa Gading Mall / Rita Eka Setianingsih, SE., M.M.

Share Tea is one of the bubble tea franchise company of Taipei, Taiwan. Over time, more and more are also other similar companies that emerged and developed. They are trying to improve the quality of their products to attract customers. Under conditions of intense competition is the main thing that should be prioritized by the company is customer satisfaction in order to survive, compete and dominate the market.

The theory used in this research is the theory of product quality, product quality dimension theory, the theory of customer satisfaction. In the quality of the products there are nine dimensions affecting customers assessment of the quality of products, namely: form, feature, mass customization, quality performance, conformance quality, durability, reliability, repairability and style (Kotler and Keller, 2012: 351).

The methodology of this research is to test the validity, reliability test, descriptive analysis, classic assumption test (test for normality and test heterokedastisitas), test the significance model (F-test), tests of significance coefficient (t-test), and test the coefficient of determination (R^2)

After distributing 30 pre questionnaires and 100 questionnaires and processed through the testing phase, the research results show that, the quality of products significantly influence customer satisfaction on Share Tea.

The conclusion from this study is: Share Tea has a good quality product, consumers (customers) of the Share Tea is satisfied, the quality of products significantly influence customer satisfaction on Share Tea.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang penuh kasih selalu meneguhkan dan membahayakan penuli, atas segala berkat dan pertolongan-Nya yang diberikan kepada penuli untuk menyelesaikan laporan skripsi ini. Kasih karunia-Nya yang tak berhenti penulis rasakan sampai akhir penyelesaian penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

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

1. Ibu Rita Eka Setianingsih, SE.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, perhatian, dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Papa Anton Setiawan yang tetap mendukung dengan setiap keadaan penulis dan memberikan dukungan melalui doa serta materil.
3. Mama Kartina yang selalu menjadi mama terbaik disetiap kondisi hidup penulis yang selalu setia berdoa untuk penyelesaian penyusunan skripsi ini dan yang terus beriman untuk penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Adik Tasia, Frans, Bella, Daniel yang selalu menghibur di kala penulis penat dengan pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan pengajaran dan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.





6. Mentor kesayangan Christien Hannah ncoi, buat ketersediaannya di setiap musim perjalanan penulis sampai penyusunan skripsi ini selesai. Buat setiap waktu, tenaga, iman, berkat, air mata, cerita, doa, kepercayaannya mak.
7. Johan Darius Kurniawidjaja yang terus mengingatkan dan bersedia membantu serta terus mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ingrid mentee yang sudah menemani dan mengajarkan metodologi peneliatan kepada penulis serta terus memberi semangat kepada penulis.
9. Clara, Femmy, Michelle, Reiner yang banyak mengajarkan penulis serta bersedia diganggu oleh penulis.
10. Sahabat kesayangan Yunita Monica yang memotivasi dan selalu bawel menegur, terima kasih buat kasihnya kepada penulis.
11. Mentor dan pasangan, Ibu Ritawati dan Bapak Novel yang mengingatkan penulis untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Jacky Atmadja buat setiap moment aneh yang diberikan bagi penulis.
13. Dewi yang sudah menjadi sahabat sejak sd dan seperti saudara bagi penulis.
14. Sahabat terkasih Aya dan Sarah terima kasih buat sharing-sharingnya sehingga penulis lebih kuat dalam menghadapi permasalahan yang menghambat penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
15. Heart of Servant team, Vincent-Calvin-Onya-Ilona-Kevin terima kasih buat setiap support yang sudah diberikan bagi penulis.
16. GOD'S DNA team pengurus PD.MALEAKHI, Vincent-Kevin-Michelle-Onya-Herry-Jessica-Miranti-Ingrid-Pouline yang telah menerima penulis dengan setiap keadaan penulis.
17. PD.MALEAKHI, my second home! Terima kasih buat setiap moment, kesempatan, perjuangan, proses dan kepercayaan bagi penulis.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



18. Kak James dari DATE BEKASI 3 yang walaupun baru 1x sharing dan komsel bersama penulis tetapi peduli dengan penulis dan membantu penulis dengan mencari sumber buku-buku yang dapat digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

19. Seluruh responden yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis, serta para teman dan sahabat yang sudah membantu menyebarkan kuesioner melalui media social yang sudah disebut maupun yang belum disebutkan namanya.

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, September 2015

Christine Mutiara



DAFTAR ISI

© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	TUDUL	i
	PENGESAHAN	ii
	KATA PENGANTAR	iii
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	DAFTAR ISI	vii
	DAFTAR TABEL	ix
	DAFTAR GAMBAR	x
	DAFTAR LAMPIRAN	xi
	BAB I PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Identifikasi Masalah	5
	C. Batasan Masalah	5
	D. Rumusan Masalah	5
	E. Batasan Penelitian	6
	F. Tujuan Penelitian	6
	G. Manfaat Penelitian	6
	BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
	A. Landasan Teoritis	7
	B. Penelitian Terdahulu	29
	C. Kerangka Pemikiran	31
	D. Hipotesis Penelitian	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Obyek Penelitian	32
B. Disian Penelitian	32
C. Variabel Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
B. Analisis Deskriptif	58
C. Hasil Penelitian	60
D. Pembahasan.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
A. Simpulan	80
B. Saran.....	80
LAMPIRAN	83
LAMPIRAN	84

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

Tabel 1.1 : Data Industri ISP	3
Tabel 2.1 :Penelitian Terdahulu Mosahab , Mahamad, dan Ramayah.....	29
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu Maliq, Ghafoor dan Iqbal	30
Tabel 3.1 : Dimensi dan Indikator Variabel Kualitas Layanan.....	35
Tabel 3.2 : Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 4.1 : Analisis Deskriptif	58
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	61
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.5 : Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.6 : Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.7 : Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	65
Tabel 4.8 : Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	68
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4.11 : Hasil Output Uji Normalitas	72
Tabel 4.12 : Hasil Output Heterokedastisitas.....	73
Tabel 4.13 : Hasil Output Uji F.....	74
Tabel 4.14 : Hasil Output Uji-t	75
Tabel 4.15 : Hasil Output Koefisien Determinasi (R^2)	76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG Institut 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

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

Gambar 4.1 : Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan	67
Gambar 4.2 : Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : PRA KUESIONER	85
LAMPIRAN 2 : KUESIONER	87
LAMPIRAN 3 : TABULASI DATA PRA KUESIONER 30 RESPONDEN.....	92
LAMPIRAN 4 : TABULASI DATA KUESIONER 100 RESPONDEN.....	94
LAMPIRAN 5 : ANALISIS STATIS DESKRIPTIF	98
LAMPIRAN 6 : HASIL UJI VALIDASI	99
LAMPIRAN 7 : HASIL RELIABILITAS	101
LAMPIRAN 8: UJI NORMALITAS.....	101
LAMPIRAN 9: UJI HETEROKEDASTISITAS	102
LAMPIRAN 10: UJI KEBERARTIAN MODEL (UJI F).....	102
LAMPIRAN 11: UJI KOEFISIEN SIGNIFIKANSI (UJI-t).....	102
LAMPIRAN 12: UJI KOEFISIENSI DETERMINASI.....	103

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.