

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LOTTERIA
DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA**



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,
 - 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



**KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
SEPTEMBER 2014**

Oleh:

Nama: Hutomo Putra

NIM: 23100463

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LOTTERIA
DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA**

PC

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.

Diajukan Oleh

Nama : Hutomo Putra

NIM : 23100463

Jakarta, 25 September 2014

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Agus Salim, S.E., MBA., M.M.)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA 2014**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



ABSTRAK

(C)

1. Hutomo Putra / 23100463 / 2014 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara / Agus Salim, S.E., MBA., M.M.

makanan merupakan industri yang terus berkembang dikarenakan makanan merupakan kebutuhan pokok manusia. Kesibukan bekerja dan tuntutan hidup lainnya membuat berkurangnya waktu untuk memasak lauk dan sayur untuk makanan sehari-hari. Indonesia merupakan negara yang memiliki perkembangan industri kuliner yang pesat. Semakin berkembangnya selera masyarakat dan gaya hidup membuat para pelaku bisnis berinovasi untuk mendapatkan lebih banyak profit, tetapi tidak hanya itu saja untuk memenuhi persaingan dengan perusahaan fast food lainnya, tetapi perusahaan juga untuk mengubah pandangannya menjadi lebih fokus pada konsumen.

Sistem pelayanan dan produk yang baik mendukung untuk konsumen datang kembali membeli makanan dan minuman dari restoran tersebut. Oleh karena itu kualitas dari pelayanan juga diutamakan oleh restoran dimana sistem pelayanan yang baik dapat berdampak ada kepuasan konsumen. Mengutamakan produk juga hal yang perlu tetapi pelayanan juga tidak terlupakan karena pelayanan yang baik dapat membantu konsumen untuk puas dengan restoran tersebut. Sehingga penilaian dalam kualitas layanan dan produk sangat diperlukan ditambah lagi dengan restoran dengan sistem pelayanannya berinteraksi langsung dengan konsumen.

Penelitian yang dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen Lotteria. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara dengan jumlah responden 150 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *judgement sampling*, dimana penulis mengambil sampel berdasarkan pertimbangan yang sesuai dengan maksud penelitian. Alat analisis yang digunakan untuk menguji masing-masing variabel dan pengujian hipotesis melalui software IBM SPSS versi 21.

Untuk mendukung penelitian ini maka dilakukan beberapa pengujian untuk membuktikan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah frekuensi dan analisis regresi ganda.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan konsumen pada Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara.

Industri Kuliner
Hutomo Putra
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara
Agus Salim, S.E., MBA., M.M.
© Hak Cipta milik PII IKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapatkan izin 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.



ABSTRACT

(C)

1. Hutomo Putra / 23100463 / 2014 / Effect of Service Quality and Product Quality Toward Customer Satisfaction of Lotteria at Kelapa Gading, North Jakarta / Agus Salim, SE, MBA, MM

The food industry is growing because food is a basic human needs. Busy work and other work do made a reduction time to cook side dishes and vegetables for daily meals. Indonesia is a country that has a rapid development of the culinary industry. The growingo public of taste and life style make the business always innovate to gain more profit, but not only was it to win the competition with other fast food company, but the company had to change his views became more focused on the consumer.

System service and good product support to customers come back to buy food and drinks from the restaurant. Therefore the quality of service is also preferred by the restaurant where good service system can affect customer satisfaction. Prioritize product also things you need but the service is not forgotten because of good service can help customers to be satisfied with the restaurant. So that evaluation in service quality very I needed to improved the restaurant service systems interact directly with consumers.

This study was conducted to examine how the effect of service quality and product quality toward customer satisfaction. Object of this study is service quality, product quality and consumer satisfaction of Lotteria. The study was conducted in Kelapa Gading, North Jakarta region with 150 people as respondents. The sampling technique in this study used nonprobability sampling with judgment sampling method, which the author takes a sample under consideration in accordance with the purpose of research. The analytical tool used to test each variables and testing hypothesis is used by IBM SPSS software version 21.

To support this research, conducted some testing to prove that the service quality and product quality toward on customer satisfaction. tests performed in this study is the frequency and multiple regression analysis.

The results showed that service quality and product quality positively affect on consumer satisfaction of Lotteria at Kelapa Gading, North Jakarta.

© Hak Cipta milik IPI IKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menanyakan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPIKKG.

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

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus sebagai sumber kekuatan dan sumber kehidupan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua atas segala bantuan, dorongan, dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Bapak Agus Salim, S.E., MBA., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah dengan bersedia untuk meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Bapak Wiwin dosen wali kelas I angkatan 2010 yang telah bersedia menyediakan waktu dan pikiran untuk memberikan beberapa pengarahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 (Strata Satu).

Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 (Strata Satu).

Segenap karyawan perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang siantiasa membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

5. Papa, Mama, dan Kakak penulis. Herlina, Widiana, dan Juliana atas segala bantuan moril, materil, dan doanya.

6. Teman-teman di UKM Aikido yang atas dukungan dan doanya.

7. Teman-teman angkatan 2010 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini.



Akhir kata penulis berharap semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi

pihak-pihak yang membutuhkan. Terima Kasih.

Jakarta, Agustus 2014

Hutomo Putra

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.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Batasan Penelitian	8
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	9

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan daftar sumber.
 a. Pengutipannya 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.

**BAB II****KAJIAN PUSTAKA** 11

A. Landasan Teoritis.....	11
1. Kualitas Jasa.....	11
a. Pengertian Kualitas Jasa	11
b. Karakteristik Jasa	12
c. Strategi Pemasaran Jasa	14
d. Kategori-Kategori Bauran Jasa	14
e. Penilaian Kualitas Jasa.....	16
2. Kualitas Produk.....	16
a. Pengertian Kualitas Produk.....	16
b. Klasifikasi Produk.....	18
c. Tingkatan Produk.....	23
d. Diferensiasi Produk.....	24
3. Kepuasan Konsumen	27
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	27
b. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	28
c. Ciri – Ciri Kepuasan Konsumen	29
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis Penelitian	33

BAB III**METODOLOGI PENELITIAN** 34

A. Objek Penelitian	34
---------------------------	----

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. Desain Penelitian	34
C. Variabel Penelitian.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Teknik Pengambilan Sampel	44
F. Teknik Analisis Data.....	45
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
B. Analisis Deskriprif	57
C. Hasil Penelitian	83
D. Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	92

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 tesis/tulisan akademik.
 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 2.1: Jurnal Penelitian Sebelumnya.....	30
Tabel 2.2: Jurnal Penelitian Sebelumnya.....	31
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	
Tabel 3.1: Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Layanan.....	40
Tabel 3.2: Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Produk.....	41
Tabel 3.3: Indikator dan Item Pernyataan Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 3.4: Jawaban Skala Likert.....	47
Tabel 4.1: Hasil Pengujian Validitas Kualitas Layanan	58
Tabel 4.2: Hasil Pengujian Validitas Kualitas Produk.....	60
Tabel 4.3: Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen	62
Tabel 4.4: Hasil Pengujian Reabilitas Kualitas Layanan.....	63
Tabel 4.5: Hasil Pengujian Reabilitas Kualitas Produk	64
Tabel 4.6: Hasil Pengujian Reabilitas Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.7: Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.8: Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.9: Analisis Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Tabel 4.10: Analisis Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.11: Analisis Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per bulan	69
Tabel 4.12: Skor Rata –Rata Kualitas Layanan	70
Tabel 4.13: Skor Rata – Rata Kualitas Produk	73
Tabel 4.14: Skor Rata – Rata Kepuasan Konsumen	76
Tabel 4.15: Hasil Uji Statistik F	77
Tabel 4.16: Hasil Uji Statistik t.....	78
Tabel 4.17: Hasil Koefisien Determinasi.....	79
Tabel 4.18: Hasil Uji Normalitas	80

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.



Tabel 4.19: Hasil Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4.20: Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4.21: Hasil uji Autokorelasi	83

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.

DAFTAR GAMBAR



(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: | Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran.....33 |
| 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

Lampiran 1: Pra Kuesioner	93
1. Lampiran 2: Input Data Prakuesioner Kualitas Layanan	98
2. Lampiran 3: Output Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan	99
Lampiran 4: Input Data Prakuesioner Kualitas Produk	100
Lampiran 5: Output Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk	101
Lampiran 6: Input Data Prakuesioner Kepuasan Konsumen	102
Lampiran 7: Output Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen	103
Lampiran 8: Kuesioner	104
Lampiran 9: Input Data Profil Responden	111
Lampiran 10: Output Frekuensi Profil Responden	115
Lampiran 11: Input Data Kualitas Layanan	116
Lampiran 12: Output Frekuensi Data Kualitas Layanan	120
Lampiran 13: Input Data Kualitas Produk	123
Lampiran 14: Output Frekuensi Kualitas Produk	127
Lampiran 15: Input Data Kepuasan Konsumen	130
Lampiran 16: Output Frekuensi Kepuasan Konsumen	134
Lampiran 17: Output Analisis Regresi	135