

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC MALL KELAPA GADING

Oleh :

Nama : Tjhin Irene

NIM : 24090037

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE

SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Agustus 2014

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS

LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC MALL KELAPA GADING

© Hak cipta milik IBIKKG (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 : Tjhin Irene

NIM : 24090037

Jakarta, 26 Agustus 2014

Disetujui Oleh :

Pembimbing,



(Lily Harjati, Ir., M.M.)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2014

ABSTRAK

©

Hak Cipta milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Tin Irene/ 24090037/ 2014/ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada KFC Mall Kelapa Gading/ Dosen Pembimbing: Lily Harjati, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada KFC Mall Kelapa Gading. Teori konsep yang digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang pernah mengkonsumsi ke KFC Mall Kelapa Gading. Pengambilan sampel selama periode Mei – Juli 2014. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah teknik sampling nonprobabilitas dengan metode *judgement sampling*, dimana sampel diambil dengan sengaja berdasarkan karakteristik tertentu. Teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda melalui program *IBM SPSS Statistics 20*.

Penelitian menghasilkan temuan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- 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.



©

Hak Cipta milik BI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

ABSTRACT

Tjhin Irene/ 24090037/ 2014/ The Influence of Quality Product and Service Quality through Customer Satisfaction at KFC Kelapa Gading Mall / Advisor: Lily Harjati, Ir.,M.M.

This study aimed to investigate the influence of quality product and service quality through customer satisfaction at KFC Kelapa Gading Mall. Theory concepts used to solve the problem of this research are quality product, service quality, and customer satisfaction.

Samples used in this study are 100 respondents which had consumed at KFC Kelapa Gading Mall. The sampling during the period May – July 2014. Sampling techniques to be used is nonprobability sampling technique with judgement sampling method, which sample were taken deliberately by certain characteristics. The method used to analyze the data are the assumptions of classical test, and multiple linear regression analysis through IBM program SPSS Statistics 20.

The study produced findings that quality product has significant positive effect on customer satisfaction, and service quality has significant positive effect on customer satisfaction.

Suruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan mananya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.

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

KATA PENGANTAR



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

Ucapan syukur dan terima kasih dipanjatkan penulis kepada Tuhan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang必须 (wajib) penuhi oleh mahasiswa guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Kwik Kian Gie *School Of Business*.

Selama proses penulisan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan banyak doa, dukungan, bimbingan, dan saran, baik secara moril maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Lily Harjati, Ir., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan memberikan nasehat, baik berupa teknis maupun non teknis dalam pembuatan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie *School Of Business* yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan, serta seluruh staf dan karyawan yang telah membantu proses perkuliahan dan administrasi sehingga proses penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Keluarga yang memberi dukungan, doa, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Para sahabat penulis yang telah memberikan semangat, dan dukungan dalam proses penulisan skripsi: Shinta, Stephanie, Merlin, Tata, Vero, Gio, dan teman - teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
5. Seluruh petugas perpustakaan yang sudah banyak membantu penulis untuk mencari buku yang diperlukan selama mengerjakan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis

1. mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan serta masukan bagi penelitian skripsi selanjutnya.

Jakarta, Agustus 2014

Penulis,

Tjhin Irene

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

COPYRIGHT © **Hak Cipta** **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis.....	20
BAB III : METODE PENELITIAN	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undana
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 IBKKG.

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



A. Obyek Penelitian	21
B. Desain Penelitian.....	21
C. Variabel Penelitian	23
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
B. Analisis Deskriptif	38
C. Hasil Penelitian.....	45
D. Pembahasan	49
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

(C)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Bandung-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

(C)

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

Dilarang

menyalin atau

menyebarluaskan

dilain tempat

tanpa izin IBIKKG.

Tabel 1 Variabel Kualitas Produk dan Indikator - Indikator Penelitian.....	23
Tabel 2 Variabel Kualitas Layanan dan Indikator - Indikator Penelitian.....	24
Tabel 3 Variabel Kepuasan Konsumen dan Indikator - Indikator Penelitian.....	25
Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	38
Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	39
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 6 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 7 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 8 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran	42
Tabel 9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk.....	42
Tabel 10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	43
Tabel 11 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	44
Tabel 12 Hasil Output Uji Normalitas	45
Tabel 13 Hasil Output Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 14 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 15 Hasil Output Uji-F.....	47
Tabel 16 Hasil Output Uji-t.....	48
Tabel 17 Hasil Output Uji Koefisien Determinasi	48

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.

DAFTAR GAMBAR

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

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Skor Rata – Rata Variabel Kualitas Produk	43
Gambar 4.2 Skor Rata – Rata Variabel Kualitas Layanan	44
Gambar 4.3 Skor Rata – Rata Variabel Kepuasan Konsumen	45

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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Kuesioner	56
Lampiran 2 Kuesioner	58
Lampiran 3 Hasil Perolehan Data Pra Kuesioner	61
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	63
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	64
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	65
Lampiran 7 Hasil Perolehan Data Kuesioner untuk Profil Responden	66
Lampiran 8 Hasil Perolehan Data Kuesioner	70

©Hak Cipta milik BI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 BI KKG.

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