

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN RESTORAN SUSHI TEI
DI KELAPA GADING**

Oleh:

Nama: **Oen Femmy**

NIM: **27100612**

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**

© 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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN RESTORAN SUSHI TEI
DI KELAPA GADING**

Diajukan Oleh

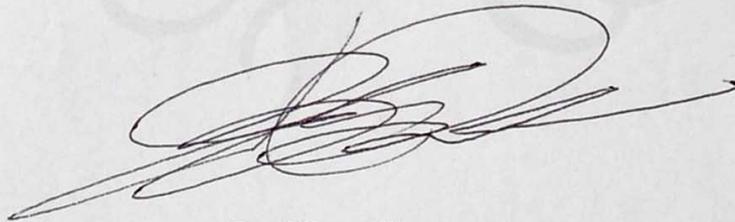
Nama : Oen Femmy

NIM : 27100612

Jakarta, 29 Agustus 2014

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Dr. Bilson Simamora)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2014



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

Oen Rammy / 27100612 / 2014 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Restoran Sushi Tei di Kelapa Gading / Pembimbing: Dr. Bilson Simamora

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Restoran Sushi Tei Kelapa Gading. Kondisi persaingan yang ketat membuat konsumen memiliki banyak pilihan alternatif. Maka itu, Sushi Tei dituntut untuk memahami kebutuhan konsumen dengan memuaskan keinginan mereka. Dengan meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan yang menciptakan kepuasan konsumen yang menyebabkan adanya peningkatan loyalitas. Konsumen yang loyal akan melakukan pembelian ulang, menggunakan dalam jangka panjang serta merekomendasikan kepada orang lain.

Sampel penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengkonsumsi Yoshinoya. Pengambilan sampel berlokasi di Kawasan Kelapa Gading periode Juli 2014. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan *Judgmental/Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan kriteria tertentu yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti. Teknik analisis data untuk menguji masing-masing variabel dan pengujian hipotesis melalui Analisis Regresi Linier Berganda menggunakan metode SPSS melalui software SPSS *Statistics 21*.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, pada kepuasan konsumen juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, tetapi kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.



ABSTRACT

This study aims to investigate the influence of product quality and service quality of customer loyalty through customer satisfaction japanese restaurant Sushi Tei. Strict competition condition makes a consumer has more alternative choice. Therefore, Sushi Tei must understand what consumer needs to satisfy their wants. Increasing product quality and service quality to creates a customer satisfaction to an increase in loyalty. In addition, the superior quality of the competitors and in accordance with the consumer perception will create customer satisfaction which leads loyalty to a brand. Loyal customers will repurchase again, using for long term and recommend to others.

Samples of this study is that consumers who have consumed Yoshinoya. The sampling are is located in Kelapa Gading during the period July 2014. Sampling technique that will be used is Non-Probability Sampling technique that using judgemental/purposive sampling, the sampling technique with consideration of certain criteria that have been determined in advance by the researcher. Data analysis techniques to examine each of the method of SPSS through SPSS Statistic 21 software.

The research resulted in findings that product quality has significant effect on customer satisfaction, also service quality has significant effect on customer and customer loyalty, customer satisfaction has significant effect on customer loyalty, but product quality hasn't significant effect on customer loyalty .

Keyword: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty





9. Sahabat baik dan teman terbaik, Michelle, Sandy, Yefta, Bobby, Onya, Christine, Natasha, Desy, Siera, Aul, Andre, Nipon, Kevin, Hery, Vincent, Calvin unyu yang telah membantu dalam memberikan semangat, dukungan, dan doanya.
10. Sahabat dan teman seperjuangan penulis, Onya, Michelle, Vincent, Kevin, Ricky, Siera, Aulia, Paulus, Ery, Calvin unyu. Thx untuk kebersamaannya dalam menuntut ilmu di Kwik Kian Gie School of Business.
11. Teman-teman dari Kepompong yang memberikan semangat dan motivasi: Natasha, Desy, Debora, Zapo, Meikhel, Hendrik, Benny, Nipon.
12. Teman-teman dari Lokotu yang selalu mendukung dan memberikan semangat: Kinkin, Cecylia, Hana, Kiki, Dery, Swandy, Mariska, Daniel, Erwin, Andy, dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. Keluarga dari UKM PD Maleakhi, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan senang sekali bisa berbagi bersama kalian.
- Akhir kata penulis berharap semoga penyusunan skripsi ini dapat bermamfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna oleh karena itu penulis meminta kritik dan saran.

Jakarta, Agustus 2014

Oen Femmy

- 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.



© 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.

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
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah Penelitian	5
C. Batasan Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II	
LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PENELITIAN	8



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Tinjauan Pustaka	8
1. Produk	8
a. Definisi Produk	8
b. Kualitas Produk.....	9
c. Klasifikasi Produk.....	12
2. Jasa.....	14
a. Pengertian Jasa.....	14
b. Pegertian Kualitas Jasa.....	16
3. Kepuasan Pelanggan	19
a. Pengertian Kepuasan pelanggan	19
b. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	20
c. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	21
d. Mengukur dan Memantau Kepuasan Pelanggan.....	23
4. Loyalitas Pelanggan	24
a. Pengertian Loyalitas pelanggan	24
b. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	25
c. Pengukuran Loyalitas Pelanggan	25
B. Penelitian Sebelumnya.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	31
D. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Pengantar.....	34
B. Desain Penelitian.....	34
C. Obyek Penlitian.....	36

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.



D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	36
E. Metode Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	44
H. Skala Data	45

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
B. Analisis dan Pembahasan.....	57
C. Hasil Penelitian	96

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA.....	102
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	105
----------------------	------------

© 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.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.1:	Indikator dan Item Pernyataan Kualitas produk	37
Tabel 3.1.2:	Indikator dan Item Pernyataan Kualitas layanan	38
Tabel 3.1.3:	Indikator dan Item Pernyataan Loyalitas pelanggan	40
Tabel 3.1.4:	Indikator dan Item Pernyataan Kepuasan pelanggan.....	41
Tabel 4.1 :	Hasil Pengujian Validitas Kualitas produk.....	57
Tabel 4.2 :	Hasil Pengujian Validitas Kualitas layanan.....	58
Tabel 4.3 :	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan pelanggan	59
Tabel 4.4 :	Hasil Pengujian Validitas Loyalitas pelanggan	60
Tabel 4.5 :	Hasil Pengujian Reabilitas Kualitas produk	61
Tabel 4.6 :	Hasil Pengujian Reabilitas Kualitas layanan	62
Tabel 4.7 :	Hasil Pengujian Reabilitas Kepuasan pelanggan.....	63
Tabel 4.8 :	Hasil Pengujian Reabilitas Loyalitas pelanggan.....	63
Tabel 4.9 :	Persentase Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.10 :	Persentase Usia Responden	65
Tabel 4.11 :	Persentase Frekuensi / Intensitas Responden Mengonsumsi Sushi Tei.....	66
Tabel 4.12 :	Persentase Pekerjaan Responden	67
Tabel 4.13 :	Skor Rata-Rata Kualitas produk	68
Tabel 4.14 :	Skor Rata-Rata Kualitas layanan	69
Tabel 4.15 :	Skor Rata-Rata Loyalitas pelanggan	71
Tabel 4.16 :	Skor Rata-Rata Kepuasan pelanggan.....	73
Tabel 4.17:	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	74





Tabel 4.18: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji T) dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	76
Tabel 4.19: Hasil Uji Signifikansi Determinan (Uji R ²) dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	74
Tabel 4.20: Hasil Uji Normalitas dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	78
Tabel 4.21: Hasil Uji Multikolinearitas dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	79
Tabel 4.22: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.....	80
Tabel 4.23: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji T) dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.....	81
Tabel 4.24: Hasil Uji Signifikansi Determinan (Uji R ²) dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan	82
Tabel 4.25: Hasil Uji Normalitas dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan	83
Tabel 4.26: Hasil Uji Multikolinearitas dalam kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan	84
Tabel 4.27: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dalam kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	85
Tabel 4.28: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji T) dalam kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	86
Tabel 4.29: Hasil Uji Signifikansi Determinan (Uji R ²) dalam kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	87

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.



Tabel 4.30: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	88
Tabel 4.31: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji T) dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	89
Tabel 4.32: Hasil Uji Signifikansi Determinan (Uji R ²) dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	90
Tabel 4.33: Hasil Uji Normalitas dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	91
Tabel 4.34: Hasil Uji Multikolinearitas dalam Analisa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	92

© 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

Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1: Model Penelitian Analisis Path.....	52
Gambar 4.1: Logo Chatime.....	55
Gambar 4.2: Hasil Analisis Path.....	93

© **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 LAMPIRAN

Lampiran 1:	Pra Kuesioner	106
Lampiran 2:	Hasil Perolehan Data Prakuesioner	109
Lampiran 3:	Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Kuesioner.....	113
Lampiran 4:	Kuesioner	115
Lampiran 5:	Hasil Perolehan Data Kuesioner Untuk Profil Responden.....	119
Lampiran 6:	Data Kuesioner Kualitas Produk Sushi Tei.....	124
Lampiran 7:	Data Kuesioner Kualitas Layanan Sushi Tei.....	126
Lampiran 8:	Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan Sushi Tei	131
Lampiran 9:	Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan Sushi Tei	134
Lampiran 10:	Hasil Analisis Persentase Profil Responden.....	140
Lampiran 11:	Hasil Analisis R^2 Setiap variabel	141
Lampiran 12:	Hasil Analisis F Setiap variabel	141
Lampiran 13:	Hasil Analisis T Setiap variabel	143
Lampiran 14:	Hasil Analisis Uji Normalitas Setiap variabel.....	144
Lampiran 15:	Hasil Analisis Uji Multikolinearitas Setiap variabel.....	146

C Hal cipta milik IBI IKKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencaitakan 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.