

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KFC JAKARTA**

**Oleh:**

**Nama : Novia Alesia**

**NIM : 79170012**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis**

**Program Studi Administrasi Bisnis**

**Konsentrasi Bisnis Internasional**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Maret 2021**

**© 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**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN KFC JAKARTA**

**Diajukan Oleh**

**Nama : Novia Alesia**

**NIM : 79170012**

**Jakarta, Maret 2021**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**



**(Dr.Drs Tony Sitinjak, M.M)**

**© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2021**

## ABSTRAK

Novia Alesia / 79170012 / 2021 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC / Pembimbing: Dr. Drs Tony Sitinjak, M.M.

Bisnis dalam industri restoran cepat saji di Indonesia semakin berkembang pesat waktu ke waktu pesaing semakin banyak dan para pemilik brand harus cermat dalam mengamati pasar dan berfokus pada perkembangan usaha di masa sekarang dan mendatang membuat bisnis tetap hidup dan berjalan dengan semestinya. Salah satu restoran cepat saji yang sudah sangat populer di Indonesia yaitu KFC hadir pertama kali pada Oktober 1979 di Jalan Melawai, Jakarta setelah perseroan mendapatkan akuisisi waralaba dan KFC merupakan jaringan restoran cepat saji yang pertama buka di Indonesia. Maka dari itu penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC.

Teori yang digunakan penulis untuk mendukung penelitian ini adalah definisi dan indikator-indikator yang berhubungan dengan kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

Objek penelitian ini adalah restoran KFC Jakarta. Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrumen dalam berkomunikasi dan pengolahan data. Penarikan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan teknik judgment sampling. Prosedur yang digunakan untuk pengujian dan pengolahan data adalah analisis regresi dengan menggunakan software IBM SPSS Statistic 25.

Hasil penelitian ini membawakan hasil bahwa seluruh indikator dari masing-masing variabel valid dan semua variabel penelitian reliabel. Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh hasil bahwa kualitas produk KFC Jakarta baik, Pelanggan KFC Jakarta merasa Puas pada KFC Jakarta dan pelanggan KFC Jakarta Loyal pada KFC Jakarta. Berdasarkan





uji normalitas diperoleh hasil bahwa residual berdistribusi normal/masuk akal. Dalam uji multikolinearitas dinyatakan bahwa semua variabel independen tidak terjadi multikolinearitas. Di dalam uji heteroskedastisitas disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan analisis regresi berganda, diperoleh hasil bahwa kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk KFC Jakarta baik, pelanggan KFC Jakarta merasa puas dengan KFC Jakarta, pelanggan KFC Jakarta loyal dengan KFC karena kualitas produk dan rasa puas terhadap KFC.

1. Dilarang menyalin 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.

## ABSTRACT

Novia Alesia / 79170012 / 2021 / *Effect of Product Quality and Customer Satisfaction on KFC Customer Loyalty* / Mentor: Dr. Drs Tony Sitinjak, M.M.

*Business in the fast-food restaurant industry in Indonesia is growing rapidly over time. The management should put more concerned about observing the market and focusing on the way to the development of business in the present and also future to keep the business keep running properly. One of the fast-food restaurants that have been very popular in Indonesia, KFC first appeared in October 1979 in Jalan Melawai, Jakarta after the company obtained the acquisition of franchises and KFC is the first fast-food restaurant chain to open in Indonesia. Therefore, the author is interested to research the title Effect of Product Quality and Customer Satisfaction On Customer Loyalty in KFC Jakarta.*

*The theories used to support this research are definitions and indicators related to product quality, customer satisfaction, and customer loyalty.*

*The object of this research is KFC Jakarta restaurant. This study used questionnaires as instruments in communication and data processing. Sampling using nonprobability sampling with judgment sampling technique. The procedure used for data testing and processing is regression analysis using IBM SPSS Statistic 25 software.*

*The results of this study bring the results that all indicators of each variable are valid and all research variables are reliable. Based on descriptive analysis obtained results that the quality of KFC Jakarta products is good, KFC Jakarta customers are satisfied with KFC Jakarta and the customers loyal to KFC Jakarta. Based on normality test obtained results that residual distribution normal /reasonable. In the multicollinearity test, it is stated that all independent variables do not occur multicollinearity. In the heteroscedasticity test, it was concluded that in the regression model there is no problem of heteroscedasticity. Based on multiple regression analysis, the results were obtained that the quality of the product proved*





to have a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction proved to have a positive effect on customer loyalty.

conclusion of this study is the quality of products proved to have a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction proved to have a positive effect on customer loyalty,

KFC Jakarta product quality is good, KFC Jakarta customers are satisfied with KFC

Jakarta, KFC Jakarta customers are loyal to KFC because of the quality of the product and

the satisfaction of KFC.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menjiptip 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.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya serta waktu yang diberikan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam penyusunan dan pembahasan skripsi ini, peneliti banyak mengalami kendala. Namun peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya tulis akhir ini, antara:

1. Bapak Dr. Drs Tony Sitinjak, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dan arahan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan telah membagikan ilmu yang bermanfaat.
2. Seluruh dosen, staff perpustakaan, serta segenap civitas Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan pengajaran dan bantuan selama peneliti menjalankan masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
3. Papi, Mami, Catrin, Jenny, Zoey dan beserta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan tanpa lelah selama masa perkuliahan dan juga proses penyusunan skripsi ini.
4. Sahabat terbaik saya Cynthia, Lisna, Nanda dan Natasha yang selalu sigap dalam memberikan semangat moral yang amat sangat besar.
5. Teman -teman jurusan ilmu administrasi bisnis.
6. Nick yang selalu mendukung dengan menjadi pendengar yang baik selalu ada setiap saat.



Akhir kata, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan, serta dapat memberikan kritik dan saran yang membangun. Terima kasih.

Jakarta, Juli 2020

Novia Alesia

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

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C Batasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KAJIAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





BAB IV .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B Hasil Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KESIMPULAN DAN SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**Hak cipta milik IBIKKG (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.

## DAFTAR TABEL



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Diliindungi secara Hukum

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 1	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### © 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 BAGAN

Error! Bookmark not defined.

### © 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 KUESIONER PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN 2 DATA PRA PENELITIAN 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN 3 DATA KUESIONER PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN 5 OUTPUT ANALISIS DESKRIPTIF .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN 6 HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN 7 HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN 8 ALAMAT WEB DAN SCREENSHOOT GOOGLE	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



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 mengemukakan 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)**

**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.