

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**MCDONALD'S ARTHA GADING**

**Dibuat Oleh :**

**Nama : Jessica Natali**

**NIM : 2011040**

**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**

**Fenruari 2016**

**© 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 PELANGGAN MCDONALD'S ARTHA GADING

Diajukan Oleh :

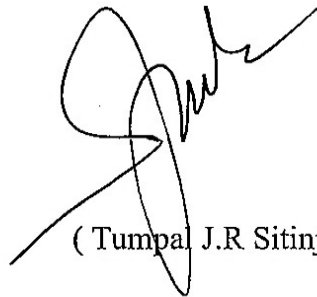
Nama : Jessica Natali

NIM : 20110040

Jakarta, 12 April 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing



( Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M. )

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2016



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

Jessica Natali / 20110040 / 2016 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan McDonald's cabang Artha Gading / Manajemen Pemasaran / Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.

Di Indonesia, nasi merupakan salah satu makanan kebutuhan pokok sehari – hari untuk warga Indonesia, banyak orang tidak dapat melewatkan makan tanpa nasi. Ayam goreng juga menjadi salah satu makanan dengan cita rasa yang disukai warga Indonesia untuk disantap dengan nasi. Karena pertumbuhan mobilitas yang tinggi, banyak orang yang tidak sempat untuk menyiapkan makan di tengah-tengah waktu sibuknya, maka muncullah berbagai restoran makanan cepat saji dengan tingkat pertumbuhan yang sangat tinggi. McDonald's sendiri merupakan salah satu restoran makanan cepat saji yang diminati penduduk Jakarta. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Dalam penelitian ini dasar teori yang penulis gunakan adalah teori yang berhubungan dengan kualitas produk, kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 100 responden yang pernah mengunjungi dan makan di McDonald's cabang Artha Gading. Untuk menganalisis data digunakan perhitungan Regresi Ganda.

Hasil dari analisis menunjukkan terdapat cukup bukti yang menunjukkan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dimana dilihat dari nilai signifikan kualitas produk (0,039). Kemudian, hasil dari penelitian kualitas layanan menunjukkan bahwa citra merek memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dimana dapat dilihat dari nilai signifikan citra merek (0,000...). Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa adanya dukungan terhadap hipotesis penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat cukup bukti kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Restoran McDonald's cabang Artha Gading.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBIKKG (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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRACT

Jessica Natali / 20110040 / 2016 / The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty of McDonald's chain Artha Gading / Marketing Management / Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.

In Indonesia, rice is one of the staple food for Indonesian residents, there's so many residents can miss to have a meal without rice. Fried chicken also one of Indonesian people would like to eat with rice. Because of the rapid grow of mobility in Jakarta as the capital city of Indonesia, there's so many people who doesn't have much time to prepare their meals because of their busy schedule, then the fast food restaurant chains comes with the rapid grow. And McDonald's is one of them, with outlets across the globe, they become one of a top fast food chains in Indonesia especially in Jakarta. Thus the authors are interested in doing research about the Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty.

This research used descriptive method survey. In this study sample size was determined by 100 respondents who have ate and visited McDonald's in Artha Gading branch. To analyze the data we used Multiple Regression calculation.

Results of the analysis showed there enough evidence that show product quality have an influence on customer loyalty. Which can be seen from the significant value of product quality (0.039). While the results of the research of showed that service quality has an influence on customer loyalty, which can be seen from the significant value of the brand image (0.000 ...). This shows that the hypothesis of the research that conducted by the author was supported.

The conclusion of this study indicate that there was not enough evidence that product quality has an influence on customer loyalty Pizza Hut Restaurants in Mall of Indonesia and there is sufficient evidence that show product quality and service quality has an influence on customer loyalty of McDonald's Artha Gading.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Pemasaran di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan semua orang, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis sehingga terwujudnya skripsi ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Segenap Dosen dan Staf pengajar yang telah mendidik, membimbing dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. Orang tua dan keluarga yang memberikan dukungan doa dan dorongan semangat selama penyusunan skripsi ini.
4. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk mengisi kuesioner yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini.
5. Para orang-orang terdekat penulis yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam proses belajar penulis: Celvin Djonni, geng sibuk, geng sombong dan semua teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memotivasi penulis dalam menjalani proses belajar dengan baik dan selama pembuatan skripsi ini.





6. Para karyawan perpustakaan, copy center dan BAAK, ibu Martha serta yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulisan skripsi selama ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari pada kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini maupun untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 08 Februari 2016

Jessica Natali

# DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI .....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	Error! Bookmark not defined.1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Batasan Penelitian.....	4
E. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Kualitas Produk.....	7
2. Kualitas Layanan .....	Error! Bookmark not defined.
3. Loyalitas Pelanggan.....	22





B.	Penelitian Terdahulu .....	26
C.	Kerangka Pemikiran .....	29
D.	Hipotesis Penelitian .....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
A.	Objek Penelitian.....	31
B.	Desain Penelitian .....	31
C.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
1.	Variabel Bebas (Independent variabel).....	33
2.	Variabel Terkait ( <i>Dependent Variabel</i> ) .....	36
D.	Teknik Pengambilan Sampel .....	38
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
F.	Teknik Analisis Data .....	41
1.	Uji pre-test .....	41
2.	Uji Validitas .....	42
3.	Uji Reliabilitas .....	43
4.	Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Uji Keberartian Model (Uji F) .....	45
6.	Uji Signifikan (Uji t).....	46
7.	Uji Asumsi Klasik.....	47
<b>BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	50
B.	Analisis Deskriptif .....	52
1.	Uji Validitas .....	52
2.	Uji Reliabilitas .....	54
3.	Profil Responden.....	55
4.	Skor rata - rata.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

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

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak karya ini tanpa izin IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





5. Uji Asumsi Klasik.....	63
6. Pengaruh antar variabel penelitian.....	67
<b>C</b> Hasil Penelitian .....	69
<b>D.</b> Pembahasan .....	72
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan harus 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

Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2.2	Tabel Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2.3	Tabel Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	33
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan.....	34
Tabel 3.3	Operasionalisasi Loyalitas Pelanggan.....	36
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	53
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.9	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.10	Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran dalam Sebulan.....	57
Tabel 4.11	Skor rata – rata Variabel Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.12	Skor rata – rata Variabel Kualitas Layanan.....	60
Tabel 4.13	Skor rata – rata Variabel Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 4.14	Hasil Estimasi Persamaan Linier Ganda.....	62
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas.....	64

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas .....	64
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi.....	66
Tabel 4.16	Hasil Uji F .....	67
Tabel 4.17	Hasil Uji t .....	68
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	68

**Hak Cipta milik IBIKKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4.1	Logo McDonald's .....	50

**© 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.