

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINUMAN STREET
BOBA RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

Oleh :

Nama : Maulia Agny Dhiadien

NIM : 21170412

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2021

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.



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINUMAN STREET BOBA RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

Diajukan Oleh :

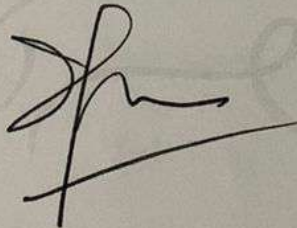
Nama : Maulia Agny Dhiadien

NIM : 21170412

Jakarta, 23 September 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021

© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINUMAN STREET BOBA RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR

Diajukan Oleh :

Nama : Maulia Agny Dhiadien

NIM : 21170412

Jakarta, 23 September 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021



ABSTRAK

Maulia Any Dhiadien / 21170412 / 2021 / Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Street Boba Rawamangun Jakarta Timur / Pembimbing: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Kepuasan konsumen merupakan hal terpenting yang harus dicapai perusahaan guna mempertahankan penilaian baik konsumen terhadap suatu produk. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa faktor yang menjadi acuan perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen melalui kualitas produk dan suasana toko pada minuman Street Boba di Rawamangun.

Kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen yang timbul dari kinerja barang atau jasa apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diukur menggunakan teknik pengukuran terhadap atribut-atribut yang relevan dari produk dan layanan yang ditawarkan.

Obyek penelitian ini adalah Street Boba. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner kepada 135 responden. Untuk pengambilan sampel, teknik yang digunakan adalah *non-probability sampling* serta metode yang digunakan adalah *judgment sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu data berdistribusi normal, tidak terdapat multikolinieritas, dan tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan konsumen dan berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan suasana toko memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05 sehingga hipotesis diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk dan suasana toko memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Minuman Street Boba Rawamangun Jakarta Timur.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Suasana Toko, Kepuasan Konsumen

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



ABSTRACT

Maulia Agny Dhiadien / 21170412 / 2021 / *The effect of Quality of Products and The Atmosphere of Store on Consumer Satisfaction in Street Boba Drinks Rawamangun Jakarta Timur* / Advisors: Rifa Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Consumer satisfaction is the most important thing that a company must achieve in order to maintain a good consumer's assessment of a product. In its implementation, there are several factors that are the reference of the company to achieve consumer satisfaction. Therefore, this study aims to find out consumer satisfaction through the quality of products and the atmosphere of store on Street Boba Drinks in Rawamangun.

Consumer satisfaction is the perception of consumers arising from the performance of goods or services whether it is in accordance with consumer expectations. Consumer satisfaction can be measured using measurement techniques against the relevant attributes of the products and services offered.

The object of this study is Street Boba. The data collection technique used communication techniques by distributing questionnaires to 135 respondents. For sampling, the technique used is non-probability sampling and the method used is judgment sampling. The data analysis techniques used in this study are validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression analysis.

The results of classical assumption test show that data is normal distributed, there is no multicollinearity, and there is no heteroskedasticity. The results of multiple regression analysis show that regression models can be used to predict consumer satisfaction and based on the t test it can be concluded that the quality of the product and the atmosphere of the store has a significance value below 0.05 so that the hypothesis is accepted.

The conclusion of this study are the quality of products and the atmosphere of the store have a positive effect on consumer satisfaction in Street Boba Drinks Rawamangun.

Keywords: *Quality of Products, The Atmosphere of Store and Consumer Satisfaction*

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

© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Street Boba Rawamangun Jakarta Timur” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Adapun penulis skripsi ini merupakan syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih tersebut, penulis ucapkan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan semangat terhadap penulis selama penyusunan skripsi
2. Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi. Beliau merupakan kontribusi besar dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih Bu Rita atas waktu, tenaga, pikiran, ilmu, pengalaman, dan motivasinya selama membimbing penulis dalam menyusun skripsi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan secara tepat waktu.
3. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengetahuan selama masa perkuliahan penulis.



4. Teman-teman satu angkatan, yang juga menempuh penyusunan skripsi dengan semangat dan saling memberikan dukungan positif selama penulisan skripsi ini. Terima kasih Raina, Nadine, Zefania, Cellen, Stevanny, dan Grasia
5. Teman-teman penulis yang baik hatinya dan selalu mendoakan serta memberikan semangat di kala penulis mulai lelah dan lalai. Terima kasih Angie, Maharani, dan Zulfa
6. Para *staff*, perpustakaan dan karyawan *copy centre* di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu dan mendukung penulis dalam memberikan informasi-informasi terkait penyusunan skripsi
7. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan semangat kepada penulis.

Tidak ada manusia yang sempurna. Pada penelitian ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari. Penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, peneliti selanjutnya, dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Agustus 2021

Maulia Agny Dhiadien

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN ABSTRAK	iii
HALAMAN ABSTRACT	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xii
BABI PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Batasan Penelitian.....	6
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Produk.....	8
a. Definisi Produk.....	8
b. Tingkatan Produk	8
c. Klasifikasi Produk	10
d. Elemen-elemen Produk.....	13



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



2.	Kualitas Produk	14
a.	Definisi Kualitas Produk	14
b.	Dimensi Kualitas Produk.....	15
3.	Suasana Toko.....	17
a.	Definisi Suasana Toko.....	17
b.	Dimensi Suasana Toko	18
4.	Kepuasan Konsumen	19
a.	Definisi Kepuasan Konsumen	19
b.	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	20
c.	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
	Penelitian Terdahulu	22
	Kerangka Pemikiran	24
	Hipotesis Penelitian	26
	BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
A.	Obyek Penelitian.....	27
B.	Desain Penelitian	27
C.	Variabel Penelitian dan Pengukuran	28
D.	Teknik Pengambilan Sampel	33
E.	Teknik Pengumpulan Data	34
F.	Teknik Analisis Data	37
1.	Uji Validitas.....	37
2.	Uji Reliabilitas.....	38
3.	Analisis Deskriptif.....	39
4.	Uji Asumsi Klasik	40
5.	Regresi Linier Berganda.....	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Hak milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Dosen (Lecturer)
 Dosen (Lecturer)

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



BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
B. Hasil Penelitian	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas.....	50
3. Analisis Profil Responden.....	51
4. Analisis Derkriptif.....	53
5. Uji Normalitas.....	57
6. Uji Multikolinieritas.....	58
7. Uji Heteroskedastisitas.....	58
8. Uji Keberartian Model (Uji Statistik F).....	59
9. Uji Parsial (Uji Statisik t).....	59
10. Koefisian Determinasi (R^2).....	60
C Hasil Uji	61
D Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A Kesimpulan	64
B Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan 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

Tabel 1.1 Hasil Preliminary Research	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Produk	29
Tabel 3.2 Operasional Variabel Suasana Toko	31
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	32
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Produk	47
Tabel 4.2 Uji Validitas Suasana Toko	48
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.4 Uji Raliabilitas Kualitas Produk	50
Tabel 4.5 Uji Raliabilitas Suasana Toko	50
Tabel 4.6 Uji Raliabilitas Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Kualitas Produk	53
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Suasana Toko	55
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.16 Hasil Uji F	59
Tabel 4.17 Hasil Uji t	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60

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

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.

© Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Level of Product and Service</i>	9
Gambar 2.2	Model Konseptual Penelitian	24
Gambar 3.1	Rentang Skala	36
Gambar 4.1	Logo Perusahaan	45
Gambar 4.2	Produk Perusahaan	46

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 LAMPIRAN

Lampiran 1	Pra-Kuesioner.....	68
Lampiran 2	Data 30 Responden Pra-Kuesioner.....	74
Lampiran 3	Hasil Output Uji Validitas.....	77
Lampiran 4	Hasil Output Uji Reliabilitas	79
Lampiran 5	Kuesioner.....	80
Lampiran 6	Kuesioner dengan Google Docs	86
Lampiran 7	Data Kuesioner 135 Responden Variabel Kualitas Produk.....	87
Lampiran 8	Data Kuesioner 135 Responden Variabel Suasana Toko	91
Lampiran 9	Data Kuesioner 135 Responden Variabel Kepuasan Konsumen	94
Lampiran 10	Data Profil Responden.....	97
Lampiran 11	Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	100
Lampiran 12	Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Usia	100
Lampiran 13	Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	100
Lampiran 14	Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	101
Lampiran 15	Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Suasana Toko.....	102
Lampiran 16	Hasil Output Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	102
Lampiran 17	Hasil Output Uji Normalitas.....	103
Lampiran 18	Hasil Output Uji Multikolinieritas	103
Lampiran 19	Hasil Output Uji Heteroskedastisitas	104
Lampiran 20	Hasil Output Uji F.....	104
Lampiran 21	Hasil Output Uji t	104
Lampiran 22	Hasil Output Koefisien Determinasi (R^2).....	105
Lampiran 23	R Table Person	105
Lampiran 24	Tabel T	106

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