

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PIZZA HUT**

**DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA**

Oleh :

**Nama : Lydia Hadiwijaya**

**NIM : 22120011**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2016

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.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

# PENGESAHAN

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PIZZA HUT DI KELAPA GADING JAKARTA UTARA

**Diajukan Oleh :**

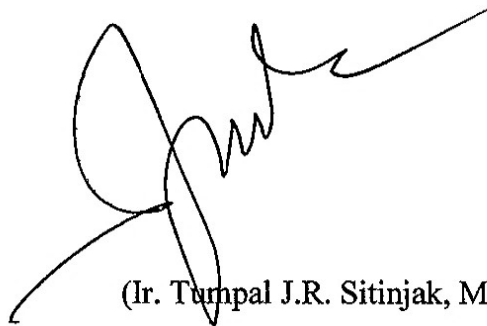
**Nama : Lydia Hadiwijaya**

**NIM : 22120011**

**Jakarta, 29 September 2016**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing**



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

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2016**



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

Lydia Hadiwijaya / 22120011 / 2016 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara / Pembimbing: Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, MM.

Di Indonesia, khususnya kota Jakarta, masyarakat menilai bahwa roti merupakan makanan cita rasa yang baik. Dilihat dari situasi dan kondisi tersebut roti pizza merupakan pilihan yang tepat, karena Pizza merupakan makanan yang mengenyangkan. Memiliki banyak variasi rasa dan permintaannya pun meningkat dari masyarakat, khususnya dilihat dari Jakarta dan sekitarnya. Pizza Hut merupakan salah satu restoran pizza yang diminati penduduk Jakarta. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi beserta indikator-indikator dari kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Objek dari penelitian ini adalah Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara dengan subyek penelitian orang-orang yang pernah mengkonsumsi produk Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi, yaitu menyebarkan kuesioner kepada 150 responden untuk pengumpulan data dan untuk penarikan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (SEM).

Hasil dari analisis menunjukkan kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara dan terdapat bukti kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara.



## ABSTRACT

Lydia Hadiwijaya / 22120011/ 2016 / *The Influence of Service Quality and Product Quality to Customer Satisfaction at Pizza Hut in Kelapa Gading North of Jakarta* / Advisor Ir. Tumpal J.R Sitinjak, MM.

In Indonesia, especially in Jakarta, people think that bread is a food with good taste. Seen from the circumstances pizza is the right choice, because pizza is a glut of food. Has a lot variety of flavors and pizza has a high amount of demand from public, especially in Jakarta. Pizza Hut is one of pizzeria that is preferred in Jakarta. Thus the authors are interested in doing research about *The Influence of Service Quality and Product Quality to Customer Satisfaction at Pizza Hut in Kelapa Gading North Jakarta*.

The theories used to support this research were the definitions of service quality, product quality and customer satisfaction along with their indicators.

The object of this research is a Pizza Hut in Kelapa Gading North of Jakarta with research subject are those who consume products Pizza Hut in Kelapa Gading North Jakarta. This research was conducted by means of communication, that is distributing questionnaires to 150 respondents for data collection and for sampling using non-probability sampling with judgment sampling technique. The procedure used to test the model and data processing are Structural Equation Modeling (SEM).

The results of the analysis indicate the quality of service is not proven effect on customer satisfaction. While the quality of the product positively affects on customer satisfaction.

The conclusion of this research indicate the quality of service is not proven effect on customer satisfaction at Pizza Hut in Kelapa Gading, North Jakarta and there is evidence show product quality has an influence on customer satisfaction at Pizza Hut in Kelapa Gading, North Jakarta.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena kasih dan anugrah-Nya peneliti dapat membuat dan menyelesaikan skripsi berjudul ‘‘Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara’’. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik, membimbing dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan pendidikan S-1 (Strata Satu).
3. Orang Tua peneliti yang tidak pernah berhenti berdoa dan selalu memberikan semangat serta dukungan moral agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, jujur, dan tepat waktu.
4. Seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan moral dan berbagai saran dalam penyusunan skripsi ini : Andry, Michael, Sally, Michele, Bayu, Adit,





Lina, Cicilia dan masih banyak lagi sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

6. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk mengisi kuesioner yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini.
7. Semua pihak lain yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan memiliki banyak kekurangan, namun peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membacanya.

Jakarta, September 2016

Lydia Hadiwijaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Hak cipta milik IBI 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 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.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Batasan Penelitian.....	8
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teoritis.....	10
1. Kualitas Layanan.....	10





2. Kualitas Produk .....	16
3. Kepuasan Pelanggan.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran .....	29
D. Hipotesis Penelitian .....	31

**BAB III. METODOLOGI PENELITIAN..... 32**

A. Obyek Penelitian .....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Variabel Penelitian .....	35
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Teknik Analisis Data .....	41

**BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
B. Analisis Deskriptif.....	51
C. Hasil Penelitian.....	67
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator .....	67
2. Uji Reliabilitas Konstruk.....	68
3. Uji Hipotesis Penelitian .....	69
D. Pembahasan .....	70

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....** 72

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	72

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI Kias (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.





**DAFTAR PUSTAKA** ..... 74

**LAMPIRAN** ..... 76

**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 TABEL

Tabel 3.1 Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan .....	35
Tabel 3.2 Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Produk.....	37
Tabel 3.3 Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 3.4 Jawaban Skala Likert.....	41
Tabel 4.1 Deskripsi Statistik.....	51
Tabel 4.2 Karyawan di Pizza Hut Selalu Baik Walaupun Kondisi Sedang Ramai .....	52
Tabel 4.3 Karyawan di Pizza Hut Tepat Dalam Mencatat Pesanan Saya .....	53
Tabel 4.4 Karyawan di Pizza Hut Selalu Sesuai Dalam Menyajikan Pesanan Saya.....	53
Tabel 4.5 Karyawan di Pizza Hut Selalu Tanggap Terhadap Berbagai Keluhan Saya ....	54
Tabel 4.6 Karyawan di Pizza Hut Cepat Dalam Merespon Permintaan Saya.....	54
Tabel 4.7 Karyawan di Pizza Hut Cepat Memberikan Info Mengenai Menu Makanan Kepada Saya .....	55
Tabel 4.8 Karyawan di Pizza Hut Memiliki Pengetahuan yang Baik Tentang Menu yang Ditawarkan.....	55
Tabel 4.9 Karyawan di Pizza Hut Memiliki Perilaku yang Sopan dan Ramah Kepada Saya .....	56
Tabel 4.10 Karyawan di Pizza Hut Memahami Kebutuhan Saya .....	56





Tabel 4.11 Karyawan Pizza Hut Terbuka Terhadap Kritik dan Saran .....	57
Tabel 4.12 Karyawan Pizza Hut Memberikan Sapaan Sebelum dan Sesudah Saya Memesan Produk .....	57
Tabel 4.13 Pizza Hut Memiliki Desain Ruangan yang Bagus dan Nyaman .....	58
Tabel 4.14 Pizza Hut Mengutamakan Kebersihan Pada Tempat Restoran Maupun Peralatan Makannya .....	58
Tabel 4.15 Restoran Pizza Hut Menyajikan Porsi Makanan yang Sesuai dengan Kebutuhan Saya .....	59
Tabel 4.16 Restoran Pizza Hut Menyajikan Porsi Minuman yang Sesuai dengan Kebutuhan Saya .....	59
Tabel 4.17 Restoran Pizza Hut Menyajikan Paket Menu yang Bervariasi.....	60
Tabel 4.18 Pizza Hut Menyediakan Produk Dengan Rasa yang Enak Sehingga Menjadi Daya Tarik Lebih Bagi Saya .....	60
Tabel 4.19 Pizza Hut Menyediakan Berbagai Pilihan Produk yang Bervariasi .....	61
Tabel 4.20 Pizza Hut Memiliki Kualitas Produk yang Baik .....	61
Tabel 4.21 Rasa Makanan Di Pizza Hut Tidak Berubah dari Waktu ke Waktu.....	62
Tabel 4.22 Rasa minuman Di Pizza Hut Tidak Berubah dari Waktu ke Waktu .....	62
Tabel 4.23 Kondisi Produk di Pizza Hut Pada Saat Dipesan Baik.....	63

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

HaCipta 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.



Tabel 4.24 Produk di Pizza Hut yang Dipesan untuk Dibawa Pulang Senantiasa

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

Fresh Dan Tidak Mudah Rusak .....	63
Tabel 4.25 Rasa Dari Produk yang Disajikan Oleh Pizza Hut Sesuai Dengan Selera Pelanggan .....	64
Tabel 4.26 Pizza Hut Menyediakan Tampilan Produk yang Menarik .....	64
Tabel 4.27 Pizza Hut Memiliki Ciri Khas Dalam Menyajikan Produknya .....	65
Tabel 4.28 Saya Memberikan Rekomendasi Positif Kepada Orang Lain Mengenai Pizza Hut .....	65
Tabel 4.29 Saya Selalu Berkeinginan untuk Membeli dan Mengonsumsi Berbagai Varian Produk Pizza Hut .....	66
Tabel 4.30 Saya Merasa Pizza Hut Merupakan Tempat yang Tepat Untuk Mengonsumsi Makanan dan Minuman Ala Italian Food .....	66
Tabel 4.31 Saya Merasa Bahwa Harga Makanan Dan Minuman yang Ditawarkan Oleh Pizza Hut Sesuai Dengan yang Saya Harapkan.....	67
Tabel 4.32 <i>Construct Reliability</i> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 3.1 Diagram Jalur.....	45
Gambar 4.1 Logo Pizza Hut 2016 .....	50
Gambar 4.2 Koefisien Jalur Terstandarisasi.....	68
Gambar 4.3 Uji Hipotesis Penelitian .....	69



- Ha Cipta Dinding 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 LAMPIRAN

Lampiran 1	
Kuesioner.....	77
Lampiran 2	
Hasil Data Kuesioner.....	83
Lampiran 3	
Hasil Pengolahan Data SPSS.....	95
Lampiran 4	
Hasil Pengolahan Data Lisrel 8.80 .....	109



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.