

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BASKIN ROBBINS MALL KELAPA GADING**

Oleh:

Nama : Rommy Setiawan Wijaya

NIM : 20120101

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 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.



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BASKIN ROBBINS MALL KELAPA GADING

Oleh:

Nama : Rommy Setiawan

NIM : 20120101

Jakarta, 30 Agustus 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Prof. Dr. Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 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.



ABSTRAK

Rommy Setiawan Wijaya / 20120101 / 2016 / Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Baskin Robbins Mall Kelapa Gading / Prof. Dr. Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M.

Globalisasi yang berdampak pada perkembangan teknologi dan informasi telah membuat persaingan di dalam dunia bisnis menjadi semakin kompleks. Kemajuan di bidang social ekonomi juga mengakibatkan perubahan pola konsumsi ke arah yang lebih beragam. Salah satu dampak dari perubahan pola konsumsi ini adalah munculnya berbagai jenis bisnis retail makanan di Indonesia yang semakin berkembang pesat. Khususnya di Jakarta banyak bermunculan retail makanan penutup seperti es krim. Bagi produsen, tentu saja hal ini akan menimbulkan suatu ancaman, karena semakin banyaknya produk dan jasa yang ditawarkan maka semakin ketat persaingan yang terjadi. Untuk itu perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen dengan cara menerapkan kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen Baskin Robbins di Mall Kelapa Gading.

Kualitas produk terdiri dari delapan dimensi yang terdiri dari bentuk, fitur, mutu kinerja, mutu kesesuaian, ketahanan, keandalan, kemudahan perbaikan, dan gaya. Sedangkan kualitas layanan terdiri dari lima dimensi yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Serta citra merek terdiri dari tiga dimensi yang terdiri dari fungsi produk, sikap terhadap merek, dan reputasi merek. Kepuasan konsumen adalah kinerja suatu produk sesuai dengan harapan dari konsumen. Apabila kinerja sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan puas.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dengan menyebarkan kepada 100 responden yang merupakan konsumen dari Baskin Robbins Mall Kelapa Gading. Alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, skala likert, uji regresi berganda, dan uji asumsi klasik. Alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20.0.

Penelitian ini mendapatkan hasil dengan berdasarkan analisis regresi berganda dan korelasi diperoleh hasil bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yang artinya konsumen merasa puas terhadap kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek yang diberikan Baskin Robbins.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

Romy Setiawan Wijaya / 20120101 /2016 / *Relationship of Product Quality, Service Quality and Brand Image to Customer Satisfaction at Baskin Robbins Kelapa Gading Mall* / Prof. Dr. Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M.

Globalization which have resulted in the development of technology and information has made competition in in the business world become increasingly complex. Rapid development of social and economic sector has led society into a more diverse consumer behavior, including their behavior towards food and beverages. Thus, nowadays we could see new emerging restaurants that aim to accommodate this change of behavior. In order to get share in the market, these restaurants are competing through their product quality, service quality, and brand image. Therefore, this research aims to analyze the relationship of product quality, service quality, and brand image to customer satisfaction. For the purpose of this research, the writer use Baskin Robbins as the means of observation.

Product quality consist of eight dimensions, which are form, feature, performance, conformance quality, durability, reliability, repairability, and style. Whereas service quality consists of five dimensions consisting of the reliability of , responsiveness , insurance , empathy , and physical evidence .While image brand consisting of three dimensions consisting of function products , an attitude toward products , and reputation of brand. In this paper, the writer defined customer satisfaction as the level where the performance of the product and customer expectation meets.

This research use descriptive method where data collection was done through spreading questionnaire to 100 consumers of Baskin Robbins Kelapa Gading Mall. The research tools used in this paper are validity test, reliability test, likert scale, multiple linear analysis, and classical assumption test with the help of SPSS 20.0 to analyze data.

From the results of the research, based on linear regression analysis and correlation, the writer was able to conclude that product quality, service quality, and brand image have significant role in customer satisfaction of Baskin Robbins Kelapa Gading Mall.

The conclusion of the research obtained result that product quality, service quality, and brand image have influenced customer satisfaction, which means consumers have satisfied with product, service, and brand image of Baskin Robbins.

Key words: Product Quality, Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction

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 Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sebagai sumber kekuatan dan sumber kehidupan, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi, baik berupa bimbingan, nasihat, petunjuk maupun dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis khususnya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah bersedia menyumbangkan tenaga, pikiran, dan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik dan masukan-masukan berharga dalam penulisan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan proses kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 (Strata Satu).
3. Para staf perpustakaan Kwik Kian Gie School of Business yang senantiasa membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Papa dan Mama, serta kedua adik yang senantiasa mendukung, membimbing, dan mendoakan terselesainya skripsi ini.
5. Teman-teman, Monna Chandra, Warren Indra, Purnomo Hadisaputra, Evan Jeremiah, Kansen Wangkawinata, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan masukan dan semangat kepada penulis.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini.





Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menjadi masukan bagi penulis untuk di kemudian hari. Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca.

Jakarta, 30 Agustus 2016

Penulis

Rommy Setiawan Wijaya

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



JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Landasan Teori	10
1. Kualitas Produk	10
2. Kualitas Layanan	20

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.



BAB III

BAB IV

BAB V

3. Citra Merek	32
4. Kepuasan Konsumen.....	39
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Pemikiran	46
D. Hipotesis Penelitian	47
METODOLOGI PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	48
B. Desain Penelitian	48
C. Variabel Penelitian	50
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	57
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Teknik Analisis Data	59
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	69
B. Analisis Deskripsif	72
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
2. Analisis Data Responden.....	77
3. Uji Asumsi Klasik	87
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	90
C. Hasil Penelitian.....	93
D. Pembahasan	94
KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	97

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 PUSTAKA.....99

© LAMPIRAN101

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 2.1	Penelitian Terdahulu Sebelumnya	43
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Sebelumnya	44
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu Sebelumnya	45
Tabel 3.1	Variabel-variabel dan Indikator-indikator Kualitas Produk	51
Tabel 3.2	Variabel-variabel dan Indikator-indikator Kualitas Layanan	53
Tabel 3.3	Variabel-variabel dan Indikator-indikator Citra Merek.....	55
Tabel 3.4	Variabel-variabel dan Indikator-indikator Kepuasan Konsumen	56
Tabel 3.5	Jawaban Skala Likert.....	62
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	73
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	73
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	74
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	75
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	76
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	76
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek.....	76
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	77
Tabel 4.9	Presentase Jenis Kelamin Responden.....	77
Tabel 4.10	Presentase Usia Responden	78
Tabel 4.11	Presentase Pekerjaan Responden.....	78
Tabel 4.12	Skor Rata-rata Kualitas Produk	79
Tabel 4.13	Skor Rata-rata Kualitas Layanan.....	81
Tabel 4.14	Skor Rata-rata Citra Merek.....	83
Tabel 4.15	Skor Rata-rata Kepuasan Konsumen.....	85
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas	87





Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	88
Tabel 4.18	Hasil Uji Autokorelasi.....	89
Tabel 4.19	Hasil Uji Keberartian Model (Uji F).....	90
Tabel 4.20	Hasil Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	91
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	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

Kerangka Pemikiran.....	46
Logo Perusahaan.....	71



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 2.1

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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	101
Lampiran 2	Data Pra Kuesioner	106
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	110
Lampiran 4	Kuesioner.....	119
Lampiran 5	Data Kuesioner	124
Lampiran 6	Skor Rata-rata dan Frekuensi	133
Lampiran 7	Uji Asumsi Klasik	146
Lampiran 8	Uji Regresi Linier Berganda.....	147

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
- Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.