

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *STARBUCKS*  
*COFFEE* DI MALL KELAPA GADING  
JAKARTA UTARA**

Oleh:

Nama : **Raysa Septari Charim**

NIM : **28090408**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Agustus 2014**

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 STARBUCKS  
COFFEE DI MALL KELAPA GADING  
JAKARTA UTARA**

Diajukan oleh

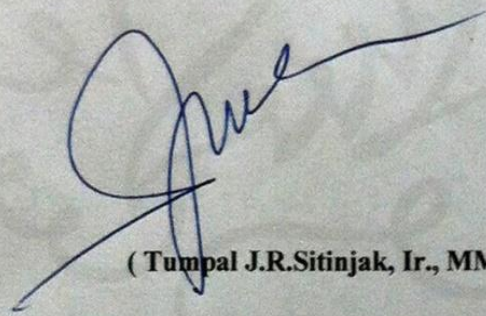
Nama : Raysa Septari Charim

NIM : 28090408

Jakarta, 29 Agustus 2014

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,



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

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2014**

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

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

Raysa Septari Charim / 28090408 / 2014 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffee di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara / Pembimbing : Bpk Tumpal J.R.Sitinjak, Ir., MM.

Situasi persaingan dalam bisnis makanan saat ini begitu ketat dimana Starbucks Coffee harus mengantisipasi kemungkinan – kemungkinan yang dapat merugikan usahanya. Untuk mengurangi dan mempertahankan bisnisnya, maka tindakan – tindakan yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produknya sehingga konsumen tetap merasa puas dengan layanan dan produknya.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori kepuasan dan kualitas. Dimana kepuasan sendiri adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja ( atau hasil ) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan kualitas sendiri adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Dalam penelitian ini objeknya adalah Starbucks Coffee, dimana sampel yang akan diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik non-probability sampling, yaitu judgement sampling. Subyek penelitiannya adalah konsumen yang makan di Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading Jakarta Utara. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji otokorelasi, uji F, uji t .

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Diharapkan agar Starbucks Coffee tetap mempertahankan kualitasnya agar konsumen tetap merasa puas.



## ABSTRACT

Raysa Septari Charim / 28090408 / 2014 / Effect of Service Quality and Customer Satisfaction Toward Product Quality Starbucks Coffee at Mall Kelapa Gading , North Jakarta

Supervisor : Mr. Tumpal J.R.Sitinjak , Ir . , MM .

Competitive situation in the food business is currently so tight that Starbucks Coffee should anticipate the possibility of which could harm its business. To reduce and maintain its business then the action that must be done is to improve the quality of service and quality products so that consumers continue to feel satisfied with the service and products .

This study was conducted based on the theory of satisfaction and quality. Where satisfaction itself is feeling happy someone came after comparing the perception or impression of the performance ( or outcome ) of a product and its expectations . While the quality of itself is a gamut of features and properties of the product or service that affect its ability to satisfy stated or implied .

In this study the object is Starbucks Coffee, where samples will be taken as many as 100 respondents using non - probability sampling technique , which is judgment sampling . The subject of this research is that consumers eat at Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading , North Jakarta . Data was collected using questionnaires. The data analysis technique used are the following: validity test, reliability test, descriptive analysis, simple linear regression analysis, classic assumption test, normality test, heterocedacity test, correlation test, F test, t test.

Results of this study declare that positive affect service quality on customer satisfaction , product quality has a positive effect on satisfaction .

From this study it is concluded that there is a positive effect of service quality on customer satisfaction and there is a positive effect of product quality on customer satisfaction. It is expected that Starbucks Coffee while maintaining the quality that consumers continue to feel satisfied .





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi di Kwik Kian Gie School Of Business.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah mengorbankan waktunya untuk memberikan kontribusi kepada penulis baik berupa petunjuk, penjelasan, pengarahan, bimbingan maupun dorongan secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah membimbing dan membantu selama proses penulisan skripsi ini.

Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bp. Tumpal J.R Sitinjak, Ir., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Segenap Civitas academica Kwik Kian Gie School Of Business, khususnya pada program studi Manajemen yang memberikan pengalaman berharga kepada penulis selama menjalankan studi .
3. Seluruh anggota keluarga penulis, yaitu Mama, Papa, Dedek yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini.
4. Yuliana Alexander yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman - teman penulis yang selalu mendukung, dukungan doa dan memberikan motivasi: Ellvina, Ellvani, Vicky, Apri, Nina.



6. Teman – teman penulis cikita, tari, chatalya, arga, dave, junjun, dan teman-teman lainnya.
7. Teman – teman penulis di Kalimantan barat Pontianak dan singkawang yang selalu memberikan dukungan.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, atas perannya dalam membantu penelitian ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Jakarta, Agustus 2014

Raysa Septari Charim

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 ISI



	Halaman
JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah Penelitian .....	4
D. Batasan Penelitian .....	5
E. Rumusan Masalah .....	5
F. Tujuan Penelitian .....	5
G. Manfaat Penelitian .....	6

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.



<b>BAB II. TELAHAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>7</b>
<b>A. Telaah Pustaka .....</b>	<b>7</b>
<b>B. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>26</b>
<b>C. Hipotesis .....</b>	<b>26</b>
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
<b>A. Obyek Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>B. Desain Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>C. Variabel Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>D. Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>32</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>32</b>
<b>F. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>33</b>
<b>BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
<b>A. Gambaran Umum .....</b>	<b>42</b>
<b>B. Analisis Data .....</b>	<b>47</b>
<b>C. Hasil Penelitian .....</b>	<b>63</b>
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>65</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

**Hak cipta milik IBIKKG (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 TABEL

Tabel 3.1 : Variabel Kualitas Layanan.....	28
Tabel 3.2 : Variabel Kualitas Produk.....	29
Tabel 3.3 : Variabel Kepuasan Pelanggan.....	30
Tabel 4.1 : Validitas Kualitas Layanan .....	47
Tabel 4.2 : Validitas Kualitas Produk .....	48
Tabel 4.3 : Validitas Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 4.4 : Reliabilitas Kualitas Layanan .....	50
Tabel 4.5 : Reliabilitas Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.6 : Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.10 : Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.11 : Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4.12 : Uji Otokorelasi.....	58
Tabel 4.13 : Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.14 : Uji Keberartian Model (Uji F).....	60
Tabel 4.15 : Uji Keberartian Model (Uji t).....	60
Tabel 4.16 : Analisis Regresi Linear Sederhana.....	62

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 : Logo <i>Starbucks &amp; Coffee</i> .....	41
Gambar 4.2 : Menu Minuman Yang Dijual.....	43
Gambar 4.3 : Menu Minuman Yang Dijual.....	43
Gambar 4.4 : Menu Minuman Yang Dijual.....	44
Gambar 4.6 : Makanan Ringan Yang Dijual.....	45
Gambar 4.7 : Makanan Ringan Yang Dijual.....	45
Gambar 4.8 : Makanan Ringan Yang Dijual.....	46

© Hak cipta milik IBIKKKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	68
Lampiran 2 : Output Rata – rata Butir Pertanyaan Setiap Variabel.....	72
Lampiran 3 : Output Kuesioner .....	73
Lampiran 4 : Output Validitas dan Reliabilitas.....	85
Lampiran 5 : Output Analisis dan Uji .....	88
Lampiran 6 : Dokumentasi Pengumpulan Data.....	90



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.