

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC KELAPA GADING**

Oleh :

**Nama : Agnes Felicia**

**NIM : 74180057**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Kewirausahaan



**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**APRIL 2022**

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC KELAPA GADING

Diajukan Oleh :

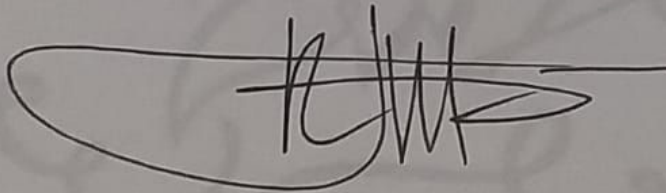
Nama : Agnes Felicia

NIM : 74180057

Jakarta, 8 April 2022

Disetujui oleh :

Pembimbing



Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2022**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

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.

## HALAMAN MOTTO

“Jalan yang Sulit adalah Jalan Menuju Kebahagiaan”

- Unknown -

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





## ABSTRAK

Agnes Felicia / 74180057 / 2022 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Kelapa Gading / Pembimbing : Dr. Abdullah Rakhman, M.M.

Dalam perkembangan era globalisasi, kebutuhan manusia akan makanan semakin meningkat. Hal ini ditunjukkan adanya restoran atau rumah makan dan bisnis kuliner *online* yang semakin marak di Indonesia. Salah satu jenis restoran yang berkembang pesat yaitu restoran cepat saji atau “*fast food*” yang sangat *familiar* di Indonesia. Fenomena akan keberadaan restoran *fast food* tersebut ditemukan dalam restoran cepat saji KFC yang berasal dari Amerika dimana KFC sudah tidak asing dan hampir disukai oleh seluruh masyarakat Indonesia. Selain itu, keberadaan restoran cepat saji di Indonesia yang semakin marak juga menjadikan KFC memiliki persaingan yang cukup ketat. Dengan demikian, Peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut secara terperinci dalam suatu bentuk kajian penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Kelapa Gading”.

Teori yang diambil dalam penelitian ini didasarkan pada judul topik yakni berkaitan dengan kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini mencakup dua variabel yakni variabel bebas atau “independen” dan variabel terikat atau “dependen”. Kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) dimaknai sebagai variabel bebas, sementara itu kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dimaknai sebagai variabel terikat. Maka dari itu, tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Pada penelitian ini, objek yang akan dibahas ialah KFC Kelapa Gading yang beralamat di daerah Kelapa Gading, Jakarta Utara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner melalui aplikasi *google form* kepada 185 sampel pelanggan yang pernah membeli atau mengonsumsi produk makanan serta merasakan pengalaman dalam bentuk pelayanan yang disediakan di KFC wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Pengolahan data didasarkan pada metode penelitian secara kuantitatif yang diperoleh dari data primer. Untuk menghitung anggota dalam populasi, maka digunakan metode non *probability sampling* dengan tidak memberikan peluang bernilai sama. Teknik *judgment sampling* juga dipergunakan sebagai teknik dasar pada pertimbangan tertentu dalam penelitian. Hasil pengolahan data diperoleh dengan menggunakan aplikasi *software IBM SPSS Statistic 20*.

Penelitian menggambarkan kualitas produk dan kualitas layanan yang disediakan oleh KFC Kelapa Gading bernilai positif secara keseluruhan, sehingga hasil yang diperoleh yakni hubungan kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan KFC Kelapa Gading. Hal ini dimaknai dari nilai  $t$  – hitung kualitas produk yakni 4.670 dengan nilai sig.  $000 < 0.05$  dan nilai  $t$  – hitung kualitas layanan yakni 7.709 dengan nilai sig.  $000 < 0.05$  sehingga kualitas produk dan kualitas layanan secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan KFC Kelapa Gading.

Kesimpulan yang diperoleh ialah hubungan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Kelapa Gading.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.*





## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan penyusunan karya akhir berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Kelapa Gading”.

Adapun karya akhir skripsi ini disusun sebagai salah satu ketentuan dalam meraih gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Skripsi ini merupakan karya akhir berupa hasil penelitian yang dilakukan oleh Peneliti pada KFC Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Penulis mengetahui secara sadar, karya akhir ini tidak dapat terlaksana secara baik tanpa disertai dukungan, motivasi, pembelajaran, dan arahan oleh pihak - pihak yang telah membantu penulis dalam memenuhi syarat kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Oleh karena itu, ucapan terima kasih dihaturkan oleh penulis terhadap berbagai pihak tersebut. Adapun berbagai pihak yang dimaksud yakni :

1. Ibu Dr. Sylvia Sari Rosalina, S.Sos., M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan terhadap penulis selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M., sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan, dukungan, dan menyisihkan waktu kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
3. Para Staf bagian Akademik BAAK yang telah membantu dalam proses perlengkapan dokumen – dokumen penting dan arahan yang diperlukan untuk karya akhir skripsi ini.



4. Para karyawan bagian perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah bersedia membantu dalam proses peminjaman buku referensi di perpustakaan kampus.
5. Para responden yang telah menyisihkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
6. Pihak restoran KFC Kelapa Gading yang telah bersedia untuk memberikan izin peneliti melakukan observasi.
7. Para orang tua dan seluruh teman seangkatan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2018 yang mendukung baik secara moral maupun materiil.

Penulis mengetahui secara sadar bahwa penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan, sehingga penulis memohon maaf jika ditemukan kesalahan dalam penggunaan kata. Maka dari itu, penulis senantiasa menerima saran dan kritik dari pembaca guna kebaikan penulis di masa datang. Penulis mengharapkan karya akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bermanfaat terlebih untuk para mahasiswa/i. Akhir kata, penulis menghaturkan ucapan terima kasih.

Jakarta, 10 Januari 2022

Agnes Felicia

# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
HALAMAN MOTTO .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan Penelitian .....	10
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II</b> .....	13
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1 Landasan Teoritis .....	13
2.1.1 Kualitas Produk .....	13
2.1.2 Kualitas Layanan .....	18
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34
2.4 Hipotesis .....	35
<b>BAB III</b> .....	36
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	36
3.1 Metode Penelitian .....	36
3.2 Objek Penelitian .....	38
3.3 Desain Penelitian .....	39
3.4 Populasi dan Sampel .....	41







3.5 Lokasi Penelitian .....	42
3.6 Variabel Penelitian dan Pengukurannya .....	42
3.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.9 Teknik Analisis Data .....	50
<b>BAB IV</b> .....	63
<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.2 Analisis Deskriptif.....	65
4.2.5 Analisis Variabel .....	69
4.3 Hasil Penelitian.....	80
4.3.1 Uji Kuesioner.....	81
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	86
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	87
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	92
4.4 Pembahasan.....	95
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Kelapa Gading .....	95
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Kelapa Gading .....	97
<b>BAB V</b> .....	100
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	100
5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	102

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



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan – Ulasan Konsumen KFC Kelapa Gading (Segi Kualitas Produk dan Kualitas Layanan).....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	43
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	45
Tabel 3.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 3.4 Bobot Skor dengan Skala Likert.....	54
Tabel 3.5 Rentang Skala Posisi Keputusan.....	56
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Data Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Hasil Pengolahan Data Responden Berdasarkan Kategori Batas Usia.....	66
Tabel 4.3 Hasil Pengolahan Data Responden Kategori Domisili.....	67
Tabel 4.4 Hasil Pengolahan Data Responden Kategori Pekerjaan.....	68
Tabel 4.5 Hasil Output 13 Indikator Variabel Kualitas Produk.....	70
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Kualitas Produk.....	72
Tabel 4.7 Hasil Output 16 Indikator Variabel Kualitas Layanan.....	74
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Kualitas Layanan.....	76
Tabel 4.9 Hasil Output 8 Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Kepuasan Pelanggan.....	80
Tabel 4.11 Hasil Output Uji Validitas Kualitas Produk.....	81
Tabel 4.12 Hasil Output Uji Validitas Kualitas Layanan.....	82
Tabel 4.13 Hasil Output Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel 4.14 Kriteria Tingkat Reliabilitas.....	84
Tabel 4.15 Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	84
Tabel 4.16 Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	85
Tabel 4.17 Hasil Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	86
Tabel 4.18 Hasil Output Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.19 Hasil Output One Sample Kolmogorov – Smirnov Test.....	88
Tabel 4.20 Hasil Output Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel 4.21 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	90
Tabel 4.22 Hasil Output Uji Autokorelasi (Uji Durbin Watson).....	91
Tabel 4.23 Uji Keberartian Model (Uji F) ANOVA.....	92

## DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

Tabel 4.24 Hasil Output Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	93
Tabel 4.25 Hasil Output Uji Koefisien Determinasi.....	94

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 / BAGAN

© Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 1.1 Grafik Tingkat Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman : Periode 2017 – 2021.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Variabel.....	65
Gambar 4.1 KFC Kelapa Gading, Jakarta Utara.....	72
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas (1 – Sample KS).....	89
Gambar 4.3 Pola Penyebaran Grafik Distribusi Uji Normalitas.....	89

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 : Pra Kuesioner.....	105
Lampiran 2 : Data Kuesioner 30 Responden.....	113
Lampiran 3 : Hasil Output Uji Validitas.....	116
Lampiran 4 : Hasil Output Uji Reliabilitas.....	121
Lampiran 5 : Data Profile 185 Responden.....	122
Lampiran 6 : Hasil Output Profil Responden.....	128
Lampiran 7 : Data Kuesioner 185 Responden.....	130
Lampiran 8 : Hasil Output Analisis Deskriptif.....	143
Lampiran 9 : Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....	146
Lampiran 10 : Hasil Output Uji Analisis Regresi Berganda.....	147
Lampiran 11 : Hasil Hitung Mean Per Variabel.....	148
Lampiran 12 : Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 1.....	154
Lampiran 13 : Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 2.....	154
Lampiran 14 : Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 3.....	154
Lampiran 15 : Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 4.....	155
Lampiran 16 : Ulasan Positif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 5.....	155
Lampiran 17 : Ulasan Negatif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 1.....	156
Lampiran 18 : Ulasan Negatif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 2.....	156
Lampiran 19 : Ulasan Negatif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 3.....	157
Lampiran 20 : Ulasan Negatif Pelanggan KFC Kelapa Gading Ke – 4.....	157
Riwayat Hidup.....	158