



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN *Haidilao Hotpot* DI MOI
KELAPA GADING**

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

Oleh:

Nama: Christine

NIM: 27180359

Skripsi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Mei 2022

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN *Haidilao Hotpot* DI MOI KELAPA GADING

Oleh:

Nama: Christine

NIM: 27180359

Jakarta, Mei 2022

Disetujui Oleh:

Dosen pembimbing

(Muhammad Fuad, S.E., MP.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

Jakarta 2022



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

Christine / 27180359 / 2021 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading / Dosen Pembimbing : Muhammad Fuad, S.E., MP.

Semakin dikenalnya Restoran *Hotpot* di Indonesia yang menyajikan hidangan yang berasal dari negara China ini, dapat menarik perhatian konsumen untuk mengkonsumsi hidangan tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan pada Restoran *HaiDiLao Hotpot* dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas layanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Diduga kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran *HaiDiLao Hotpot*.

Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner melalui google forms kepada 103 responden yang membeli atau mengkonsumsi produk *HaiDiLao Hotpot*. Sampel dipilih dengan teknik *non-probability sampling*, yaitu *judgment sampling*. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2021 sampai Maret 2022 dengan melibatkan 103 responden.

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan sangat efektif terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran *HaiDiLao Hotpot*. Penulis menyarankan agar *HaiDiLao Hotpot* mempertahankan kualitas produk dan kualitas layanan yang sudah baik

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian saran yang diberikan adalah perusahaan perlu meningkatkan beberapa kualitas produk dan kualitas layanannya.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Christine / 27180359 / 2021 / *The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at HaiDiLao Hotpot Restaurant at MOI Kelapa Gading / Supervisor : Muhammad Fuad, S.E., MP.*

The more known Hotpot Restaurants in Indonesia, which serve dishes originating from China, can attract the attention of consumers to consume these dishes. Therefore, the authors are interested in conducting research with the aim of knowing whether customer satisfaction at HaiDiLao Hotpot Restaurant is influenced by product quality and service quality.

The theory used in this research is product quality, service quality, and customer satisfaction. It is suspected that product quality and service quality have a positive effect on customer satisfaction at HaiDiLao Hotpot Restaurant.

The data was collected using a questionnaire via google forms to 103 respondents who bought or consumed HaiDiLao Hotpot products. The sample was selected using a non-probability sampling technique, namely judgment sampling. Data were analyzed using multiple linear regression. This research was conducted from December 2021 to March 2022 involving 103 respondents.

This study found that product quality and service quality have a positive and very effective influence on customer satisfaction at HaiDiLao Hotpot Restaurant. The author suggests that HaiDiLao Hotpot maintains good product quality and service quality.

Based on the analysis that has been done, it can be concluded that product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. This the advice given is that the company needs to improve some of the quality of its products and service quality.

Keywords: Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction

© Himpunan Ilmiah 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.



KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga kami sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya:

1. Mama yang telah memberikan segala dukungan baik secara finansial maupun moral kepada penulis beserta doa. Sehingga penulis terbantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
3. Bapak Muhammad Fuad, S.E., MP. selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, tenaga untuk memberikan bimbingan, perhatian, kritik, yang sangat berharga dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini menjadi lebih sempurna.
4. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu dari semester 1 hingga semester 7, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para petugas perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, satpam, dan karyawan lainnya yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu. Saya mengucapkan terima kasih atas seluruh bantuan dan keremahannya selama menjadi mahasiswi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
6. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Stella, selaku orang terdekat yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam penulisan skripsi.



8. Teman-teman Kwik Kian Gie School of Business angkatan 2018 atas kebersamaan dan dukungannya selama semester 1 hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Responden yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi kuesioner dari penulis.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi penulis agar dapat belajar lebih giat lagi untuk kedepannya dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan semua pihak yang membutuhkan

Jakarta, 25 Maret 2022

Christine

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I 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 Teoritis	8
1. Produk	8
2. Kualitas Produk	10
3. Kualitas Layanan.....	14
4. Kepuasan Pelanggan	18
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Objek Penelitian.....	26
B. Desain Penelitian	26
C. Variabel Penelitian.....	26
D. Teknik Pengambilan Sampel	30
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	31
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
2. Analisis Deskriptif.....	33
3. Uji Asumsi Klasik.....	36


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.



4. Analisis Regresi Linier Berganda38

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....41

A. Gambaran Umum Objek Penelitian41
B. Profil Responden47
C. Analisis Validitas dan Reliabilitas49
D. Analisis Deskriptif.....54
E. Hasil Penelitian63
F. Pembahasan64

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN65

A. KESIMPULAN65
B. SARAN.....65

DAFTAR PUSTAKA.....66

LAMPIRAN68

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 TABEL

TABEL 1.1. Rating Restoran Hotpot di Indonesia.....	4
TABEL 2.1. Penelitian Terdahulu.....	21
TABEL 3.1. Butir Pertanyaan Kualitas Produk	27
TABEL 3.2. Butir Pertanyaan Kualitas Layanan	28
TABEL 3.3. Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan.....	29
TABEL 3.4. Rentang Skala	35
TABEL 4.1. Perbedaan Harga Makanan di Restoran <i>HaiDiLao Hotpot</i> dengan Restoran <i>Hotpot</i> Lainnya.....	42
TABEL 4.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
TABEL 4.3. Profil Responden Berdasarkan Usia	48
TABEL 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
TABEL 4.5. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	49
TABEL 4.6. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	51
TABEL 4.7. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
TABEL 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	53
TABEL 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	53
TABEL 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	54
TABEL 4.11. Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk	54
TABEL 4.12. Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan	56
TABEL 4.13. Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
TABEL 4.14. Hasil Uji Multikolonieritas	59
TABEL 4.15. Hasil Uji Normalitas	60
TABEL 4.16. Hasil Uji Heteroskedasitas.....	60
TABEL 4.17. Hasil Uji Keberartian Model (Uji F)	61
TABEL 4.18. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)	62
TABEL 4.19. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	62

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 Milik IBIKKG Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Ditayangkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1. Tingkatan Produk.....	10
GAMBAR 2.2. Kerangka Pemikiran.....	26
GAMBAR 4.1. Menu <i>HaiDiLao Hotpot</i>	45
GAMBAR 4.2. Logo <i>HaiDiLao Hotpot</i>	46





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

Hak Cipta Ditindungi 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.