

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MC DONALD'S* DI KELAPA GADING

JAKARTA UTARA

Oleh :

Nama : Gerarld Mursalim

NIM : 22160172

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.



© 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.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MC DONALD* DI KELAPA GADING

JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh

Nama : Gerarld Mursalim

NIM : 22160172

Jakarta, Maret 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing,

(Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan yang sama tanpa izin IBIKKG.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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

Gerard Mursalim / 22160172 / 2022 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald di Kelapa Gading, Jakarta Utara / Pembimbing : Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari produk Mc Donald di Kelapa Gading melalui variabel kualitas produk dan kualitas layanan, kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dicapai. Hal ini dikarenakan apabila semakin baik produk dan layanan yang diberikan, maka pelanggan akan semakin terpuaskan.

Kepuasan pelanggan adalah perilaku konsumen ketika produk/jasa yang mereka beli sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan teknik pengukuran terhadap atribut-atribut yang relevan dari produk yang ditawarkan. Objek penelitian ini adalah Mc Donald di Kelapa Gading.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner. Untuk pengambilan sampel, teknik yang digunakan adalah *non-probability sampling* serta metode yang digunakan adalah *judgment sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier ganda.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu residu berdistribusi normal, tidak terdapat heteroskedastisitas, dan tidak terdapat multikolinearitas. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan dan berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05 sehingga hipotesis diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Mc Donald di Kelapa Gading sedangkan kualitas layanan juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Mc Donald di Kelapa Gading

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

Gerardl mursalim / 22160172/2023 / The Influence of Product Quality and Service Quality on Mc Donald Customer Satisfaction at Kelapa Gading, North Jakarta / Advisor: Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.

The purpose of this study was to determine customer satisfaction from Mc Donald products in Kelapa Gading through the variables of product quality and service quality, customer satisfaction is the most important thing that must be achieved. This is because the better the products and services provided, the more satisfied the customer will be.

Customer satisfaction is consumer behavior when the products / services they buy match their expectations or even exceed their expectations. Customer satisfaction can be measured using measurement techniques for the relevant attributes of the product offered. The object of this research is the Mc Donald in Kelapa Gading. Data collection techniques using communication techniques by distributing questionnaires.

For sampling, the technique used is non-probability sampling and the method used is judgment sampling. The data analysis technique used in this research is validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression analysis.

The results of the classical assumption test show that the regression model fulfills the assumptions, namely the residues are normally distributed, there is no heteroscedasticity, and there is no multicollinearity. The results of multiple regression analysis show that the regression model can be used to predict customer satisfaction and based on the t test it can be concluded that product quality and service quality have a significance value below 0.05 so that the hypothesis is accepted.

The conclusion of this study is that product quality has a positive influence on Mc Donald customer satisfaction in Kelapa Gading while service quality also has a positive influence on Mc Donald customer satisfaction in Kelapa Gading.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

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

1. Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah berkenan menyisihkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dorongan dan masukan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
3. Orang tua yang telah memberi dukungan dan doa selama proses pembuatan skripsi.
4. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam membuat skripsi ini.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki dan bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan.



Akhir kata penulis berharap agar apa yang telah penulis paparkan dalam skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membaca dan memerlukannya.

Jakarta, Maret 2023

Gerard Mursalim

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRAC.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Batasan Penelitian.....	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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.



E. Rumusan Masalah.....5

F. Tujuan Penelitian.....6

G. Manfaat Penelitian.....6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Produk.....7

B. Klasifikasi Produk.....8

C. Dimensi Kualitas Produk.....12

D. Kualitas Layanan.....13

E. Dimensi Kualitas Layanan.....15

H. Kepuasan Pelanggan.....16

I. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....16

J. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....20

K. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....21

L. Penelitian Terdahulu.....22

M. Kerangka Pemikiran.....23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian.....25

B. Desain Penelitian.....25

C. Variabel Penelitian.....26

D. Teknik Pengumpulan Data.....31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KIG (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.



E. Teknik Analisis Data.....	32
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	34
3. Analisis Persentasi.....	34
4. Uji Asumsi Klasik.....	35
a. Uji Normalitas.....	35
b. Uji Heteroskedastisitas	36
c. Uji Autokorelasi	36
5. Analisis Regresi	37
a. Uji koefisien determinasi	38
b. Uji keberartian model (Uji Statistik F)	38
c. Uji signifikansi koefisien (Uji statistik T)	38

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	40
B Karakteristik Responden	43
C Analisis Data	44
D Uji Asumsi Klasik	45
1. Uji Normalitas	45



2. Uji Multikolinieritas	46
3. Uji Heteroskedastisitas	46
F Analisis Regresi Berganda	47
G Uji Hipotesis	47
1. Uji t	47
2. Uji 48	48
H Koefisien Determinasi	49
I Pembahasan	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	52
B. Saran	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	35
Gambar 4.1	55

DAFTAR

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert	31
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	32
Tabel 3.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	33
Tabel 3.4 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	34

1. Dilarang menjiplak 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.



Tabel 4.3	Tingkat Pengembalian Kuesioner	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
Tabel 4.7	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	51
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.10	Uji Normalitas	52
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.13	Analisis Regresi Berganda	54
Tabel 4.14	Uji t	55
Tabel 4.15	Uji F	55
Tabel 4.16	Uji Determinasi	56

1. Dianggap sebagai sumber yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - 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.