



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN DI MALL**

KELAPA GADING

Oleh:

Nama: Andrea Cindy

NIM: 24190345

Karya Akhir

Diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MARET 2023

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

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN DI MALL KELAPA GADING

Diajukan Oleh:

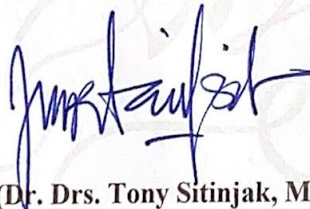
Nama: Andrea Cindy

NIM: 24190345

Jakarta, 15 Maret 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA 2023



© Hak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Andrea Cindy / 24190345 / 2023 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading/ Dr. Drs.Tony Sitinjak, M.M.

Pada era saat ini, perkembangan pada industri makanan dan minuman semakin pesat. Kopi di Indonesia saat ini mulai berkembang dengan meningkatnya daya minat masyarakat dari kalangan muda untuk meminum kopi karena kopi sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat yang terpengaruh oleh budaya luar. Namun, salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Selain kualitas produk, kepuasan pelanggan dapat pula dipengaruhi oleh faktor kedua yaitu kualitas pelayanan. Kualitas layanan juga menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini khususnya akan membahas mengenai kualitas produk dan kualitas layanan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk Kopi Kenangan.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Objek dari penelitian ini adalah produk Kopi Kenangan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner melalui google form kepada 135 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *judgement sampling*.

Hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran yang diberikan untuk Kopi Kenangan adalah untuk lebih meningkatkan daya tahan produk dan dapat terus meningkatkan faktor dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan serta dalam fasilitas yang tersedia di Kopi Kenangan. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah diharapkan agar dapat mengembangkan variabel lainnya seperti terutama dalam kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Andrea Cindy / 24190345 / 2023 / *The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of Kopi Kenangan at Mall Kelapa Gading / Dr. Drs.Tony Sitinjak, M.M.*

In the current era, the development of the food and beverage industry is increasing rapidly. Coffee in Indonesia, is currently starting to develop with the increasing interest of people from young people to drink coffee because coffee has become part of the lifestyle of people who are influenced by outside cultures. However, one of the factors that greatly affects customer satisfaction is product quality. In addition to product quality, customer satisfaction can also be influenced by the second factor, namely service quality. Service quality is also an important thing that must be considered and maximized in order to survive and remain an option by customers. Therefore, this research will specifically discuss product quality and service quality to determine customer satisfaction with Kopi Kenangan products.

The theory used in this study is product quality, service quality, and customer satisfaction. The independent variables in this study are product quality and service quality, while the dependent variables in this study are customer satisfaction.

The object of this study is the Kopi Kenangan product. Data collection was carried out by distributing questionnaires through google forms to 135 respondents. Sampling is carried out using judgement sampling techniques.

The results of this study, it was concluded that product quality has a positive effect on customer satisfaction and service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

The advice given to Kopi Kenangan is to further improve the durability of the product and be able to continue to improve the factor in receiving criticism and suggestions from customers as well as in the facilities available at Kopi Kenangan. The next suggestion for researchers is that it is expected to be able to develop other variables such as especially in product quality, service quality and customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction





KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading”. Penyusunan karya akhir ini diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana jurusan Manajemen Pemasaran di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam penyusunan dan pembahasan karya akhir ini, peneliti banyak mengalami kendala dalam penulisannya. Namun, peneliti dapat berhasil menyelesaikan karya akhir ini dengan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyusunan karya akhir ini, di antaranya:

1. Bapak Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan waktu, masukan dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan saya selama penyusunan karya akhir.
2. Semua dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan.
3. Orang tua yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya selama proses pembuatan karya akhir.
4. Teman teman yang memberikan dukungan serta semangat dalam membuat karya akhir ini.
5. Responden yang telah memberikan waktunya untuk membantu dalam pengisian kuesioner penelitian ini.



Penulis menyadari bahwa penulisan penyusunan karya akhir ini masih jauh dari kata sempurna.

Penulis **me**memohon maaf jika ada kesalahan atau kata yang kurang tepat. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan masukan yang bermanfaat dari semua pihak. Semoga karya akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Maret 2023

Andrea Cindy

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 ISI

PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
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	6
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teoritis	8
1. Kualitas Produk	8
2. Kualitas Layanan	13
3. Kepuasan Pelanggan	18
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran	21
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
D. Hipotesis Penelitian	23



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



BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Objek Penelitian	25
B. Desain Penelitian	25
C. Variabel Penelitian	27
1. Variabel Kualitas Produk	27
2. Variabel Kualitas Layanan	28
3. Variabel Kepuasan Pelanggan	29
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Teknik Pengambilan Sampel	30
F. Teknik Analisis Data	31
1. Uji Kuesioner	31
a. Uji Validitas	31
b. Uji Reliabilitas	31
2. Analisis Deskriptif	32
a. Rata-rata (<i>Mean</i>)	32
b. Confidence Interval	33
c. Rentang Skala	33
3. Analisa Regresi	34
a. Uji Asumsi Klasik	35
b. Uji Keberartian Model (Uji F)	37
c. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)	37
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	38
BAB IV	39
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Profil Responden	40
1. Responden berdasarkan jenis kelamin	40
2. Responden berdasarkan usia	40
3. Responden berdasarkan jenis pekerjaan	41
C. Hasil Penelitian	41

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



Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan nama 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.

1. Uji Kuesioner	41
a. Uji Validitas.....	41
b. Uji Reliabilitas	45
2. Analisis Deskriptif (Mean, Confidence Interval dan Rentang Skala)	46
a. Kualitas Produk	46
b. Kualitas Layanan	47
c. Kepuasan Pelanggan.....	50
3. Analisa Regresi	51
a. Uji Asumsi Klasik	51
b. Uji Keberartian Model (Uji F).....	52
c. Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	53
d. Uji Koefisien Determinasi R ²	54
D. Pembahasan.....	54
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	55
BAB V	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR TABEL

1. Perantara yang digunakan selama penelitian, 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk	27
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	28
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	29
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin	40
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan usia	40
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan pekerjaan	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2).....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas.....	45
Tabel 4.8 Rata - rata dan Interval Kepercayaan Variabel Kualitas Produk	46
Tabel 4.9 Rata - rata dan Interval Kepercayaan Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.9 Rata - rata dan Interval Kepercayaan Variabel Kualitas Layanan (Lanjutan).....	48
Tabel 4.10 Rata - rata dan Interval Kepercayaan Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Residual	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.14 Pengujian Kesesuaian Model.....	52
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis Penelitian	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ₂	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Konsumsi Kopi di Indonesia.....	1
Gambar 1.2	Top Brand Kopi Lokal di Indonesia	3
Gambar 2.1	Tingkatan produk.....	9
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1	Rentang Skala	34
Gambar 4.1	Kopi Kenangan	39

Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



- 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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	61
Lampiran 2 Profil Responden	64
Lampiran 3 Data Kuesioner 30 Responden	66
Lampiran 4 Data Kuesioner 135 Responden	68
Lampiran 5 Hasil Output Validitas Reliabilitas	77
Lampiran 6 Hasil Output Analisis Deskriptif	79
Lampiran 7 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	83
Lampiran 8 Hasil Uji F	84
Lampiran 9 Hasil Uji t	85
Lampiran 10 Uji R	85
Lampiran 11 Tabel R	86
Lampiran 12 Tabel T	87
Lampiran 13 Hasil Pengecekan Turnitin	88

© Hak Cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.
d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.