

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SUBWAY DI MALL KELAPA GADING, JAKARTA UTARA**

Oleh :

**Nama : Andreas Wongso Putra**

**Nim : 29190234**

Karya Akhir

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFROMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**April, 2023**

**© 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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SUBWAY DI MALL KELAPA GADING, JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh

Nama : Andreas Wongso Putra

NIM : 29190234

Jakarta, 10 April 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing

( Ir. Liaw Bun Fa S.E.,M.M. )

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

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

Andreas Wongso Putra / 29190234 / 2023 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara / Pembimbing: Ir. Liaw Bun Fa, S.E.,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 yang sangat familiar di Indonesia Subway Indonesia. Fenomena akan keberadaan restoran Subway yang berasal dari Amerika dimana Subway sudah tidak asing dan hampir disukai oleh seluruh masyarakat Indonesia. Selain itu, keberadaan restoran cepat saji di Indonesia yang semakin marak juga menjadikan Subway 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 Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara”.

Dalam menghadapi persaingan, faktor kualitas produk dan layanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memutuskan pembelian. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Untuk mendukung penelitian ini, digunakan beberapa teori seperti kualitas produk, layanan, dan kepuasan konsumen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan layanan dan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

Objek penelitian ini yaitu Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling atau yang disebut juga penarikan sample secara tidak acak. Populasi ini akan diambil 100 responden dengan teknik judgement sampling dan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen.



## ABSTRACT

Andreas Wongso Putra / 29190234 / 2023 / *The Influence of Product Quality and Service Quality on Subway Consumer Satisfaction at Mall Kelapa Gading, North Jakarta* / Advisor: Ir. Liaw Bun Fa, S.E.,M.M.

*In the development of the globalization era, the human need for food is increasing. This is shown by the existence of restaurants and online culinary businesses that are increasingly rife in Indonesia. One type of restaurant that is growing rapidly is a restaurant that is very familiar in Indonesia, Subway Indonesia. The phenomenon of the existence of Subway restaurants originating from America where Subway is already familiar and is almost liked by all Indonesian people. In addition, the existence of fast food restaurants in Indonesia which are increasingly widespread also makes Subway have quite tight competition. Thus, the researcher is interested in discussing further in detail in a form of research study entitled "The Influence of Product Quality and Service Quality on Subway Consumer Satisfaction at Kelapa Gading Mall, North Jakarta".*

*In facing competition, product and service quality factors are important in influencing consumer satisfaction in purchasing decisions. Therefore, this study aims to determine the effect of product and service quality on Subway customer satisfaction at Kelapa Gading Mall, North Jakarta.*

*To support this research, several theories are used, such as product quality, service, and customer satisfaction. The independent variable in this study is product and service quality and the dependent variable is customer satisfaction.*

*The object of this research is the Subway at Kelapa Gading Mall, North Jakarta. The sampling technique used is non-probability sampling or also called non-random sampling. This population will be taken by 100 respondents with a judgment sampling technique and data processing using the SPSS application*

*The results of this study indicate that product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been proven to have a positive and significant effect.*

**Keywords:** *Product Quality, Service Quality, and Consumer Satisfaction.*





## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karuniaNya, penulis mampu menyelesaikan penyusunan karya akhir berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara”.

Adapun karya akhir skripsi ini disusun sebagai salah satu ketentuan dalam meraih gelar sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Skripsi ini merupakan karya akhir berupa hasil penelitian yang dilakukan oleh Peneliti pada Subway di Mall 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 Manajemen 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. Bapak Ir. Liaw Bun Fa S.E.,M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan, dukungan, dan menyisihkan waktu kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M., sebagai Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan terhadap penulis selama proses penyusunan skripsi.

© Pak Duta Milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
Bapak Duta Dilindungi Janda - Unrang  
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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Para Staf bagian Akademik BAAK yang telah membantu dalam proses  
C perengkapan dokumen – dokumen penting dan arahan yang diperlukan untuk karya  
akhir skripsi ini.
- 4 Para responden yang telah menyisihkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
- 5 Pihak restoran Subway di Mall Kelapa Gading yang telah bersedia untuk  
memberikan izin peneliti melakukan observasi.
- 6 Para orang tua dan seluruh teman Angkatan 2019 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. Penulis mengharapkan karya akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bermanfaat  
lebih untuk para mahasiswa/i. Akhir kata, penulis memberikan ucapan terima kasih.

Jakarta, 10 April 2023

Andreas Wongso Putra

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

# DAFTAR ISI



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dari mana sumbernya.  
a. Penutipannya 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.

|                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| PENGESAHAN.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| ABSTRAK.....                   | ii                                  |
| ABSTRACT.....                  | iii                                 |
| KATA PENGANTAR.....            | iv                                  |
| DAFTAR ISI.....                | vi                                  |
| DAFTAR TABEL.....              | viii                                |
| DAFTAR GAMBAR.....             | ix                                  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....           | x                                   |
| BAB 1 PENDAHULUAN.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Latar Belakang Masalah..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Identifikasi Masalah.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Batasan Masalah.....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Batasan Penelitian.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| E. Perumusan Masalah.....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| F. Tujuan Penelitian.....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| G. Manfaat Penelitian.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Landasan Teori.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



|                                                  |                                      |                                     |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| B.                                               | Penelitian Terdahulu .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C.                                               | Kerangka Pemikiran.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>           |                                      |                                     |
| A.                                               | Objek Penelitian.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B.                                               | Desain Penelitian .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C.                                               | Variabel Penelitian.....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D.                                               | Teknik Sampling .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| E.                                               | Teknik Pengumpulan Data.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| F.                                               | Teknik Analisis Data.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                      |                                     |
| A.                                               | Gambaran Umum Objek Penelitian ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B.                                               | Profil Responden.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C.                                               | Hasil Penelitian .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D.                                               | Pembahasan.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>          |                                      |                                     |
| A.                                               | Kesimpulan .....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B.                                               | Saran .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA .....                             |                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</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

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                       | 26 |
| Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....                       | 26 |
| Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu .....                       | 27 |
| Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu .....                       | 27 |
| Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu .....                       | 28 |
| Tabel 3. 1 Indikator Item Pernyataan Kualitas Produk .....  | 34 |
| Tabel 3. 2 Indikator Item Pernyataan Kualitas Layanan.....  | 35 |
| Tabel 3. 3 Indikator Item Pernyataan Kepuasan Konsumen..... | 37 |
| Tabel 3. 4 Kriteria Rentang Skala.....                      | 40 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....        | 46 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia .....                 | 46 |
| Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....     | 47 |
| Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....    | 49 |
| Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....   | 51 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Produk.....      | 53 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Layanan.....     | 53 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Relibilitas Kepuasan Konsumen .....    | 54 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Residual .....              | 56 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....               | 57 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Keberartian Model.....                | 58 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Signifikan Koefisien.....             | 58 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....            | 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |                                                                       |    |
|--|-----------------------------------------------------------------------|----|
|  | 1.1 Ulasan Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara ..... | 2  |
|  | 1.2 Ulasan Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara ..... | 2  |
|  | 1.3 Ulasan Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara ..... | 3  |
|  | 2.1 Skema Rangka Pemikiran .....                                      | 30 |
|  | 4.1 Logo Subway .....                                                 | 45 |
|  | 4.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....          | 54 |
|  | 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....         | 55 |
|  | 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....        | 56 |
|  | 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                               | 57 |

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hal Cipta Diliindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang menyalin, menjiplak, atau menyalin 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.

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



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>© Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p> <p style="font-size: small;">Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang<br/>Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:<br/>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.<br/>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.<br/>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p> | <p>LAMPIRAN 1 PRA KUESIONER ..... 64</p> <p>LAMPIRAN 2 Data 30 Responden Pertama ..... 71</p> <p>LAMPIRAN 3 Hasil Output Uji Validitas..... 73</p> <p>LAMPIRAN 4 Hasil Output Uji Realibilitas..... 76</p> <p>LAMPIRAN 5 Data 100 Responden ..... 77</p> <p>LAMPIRAN 6 Hasil Output Analaisis Deskriptif ..... 81</p> <p>LAMPIRAN 7 Hasil Output Uji Asumsi Klasik ..... 83</p> <p>LAMPIRAN 8 Hasil Output Uji Analisis Regresi Berganda ..... 85</p> <p>LAMPIRAN 9 Uji Plagiarisme..... 86</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



**© 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.