

JUDUL

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOKBEN KELAPA GADING, JAKARTA UTARA

Oleh:

Nama: Alvin Ryandra Chiyomori

NIM : 72190460

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi bisnis

Konsentrasi Kewirausahaan



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

15 April 2023



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)

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.

PENGESAHAN

JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOKBEN KELAPA
GADING, JAKARTA UTARA**

Diajukan Oleh:

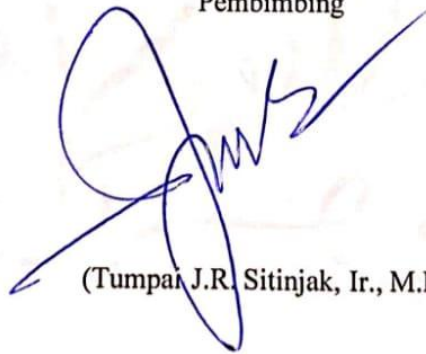
Nama: Alvin Ryandra Chiyomori

NIM : 72190460

Jakarta, 15 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Tumpai J.R. Sitinjak, Ir., M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA, 2023

PENGESAHAN

JUDUL

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOKBEN KELAPA GADING, JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

Nama: Alvin Ryandra Chiyomori

NIM : 72190460

Jakarta, 15 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., 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 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.



ABSTRAK

Alvin Ryandra Chiyomori/ 72190460/ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan HokBen di Kelapa Gading/ Pembimbing: Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M

Perkembangan zaman yang semakin cepat dalam prosesnya membuat produsen makanan semakin berinovasi dalam pengembangan produknya agar tidak kalah dalam bersaing. Terlebih, semakin meningkatnya kebutuhan hidup manusia soal makanan membuat produsen makanan terutama fast food semakin banyak diminati oleh seluruh kalangan, karena lebih praktis dan dapat menghemat waktu. Hokben, salah satu restoran fast food terbesar di Indonesia dan cukup diminati oleh masyarakat. Saat ini, HokBen telah memiliki lebih dari 200 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Hal ini tentunya tidak lepas dari produk dan layanan yang diberikan HokBen kepada Pelanggan nya. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam suatu bentuk kajian penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan HokBen di Kelapa Gading”.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan kepada judul topik yaitu berkaitan dengan kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini mencakup dua variabel yakni variabel bebas dan variabel terikat. Kualitas produk (X1) dan kualitas layanan (X2) 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.

Objek penelitian ini adalah HokBen Kelapa Gading, sampel penelitian diambil dari 130 responden yang diantaranya 30 pra responden dan 100 *real* responden yang pernah mengunjungi dan mengonsumsi HokBen di Kelapa Gading dalam kurun waktu 6 bulan. Penelitian ini mengumpulkan data melalui penyebaran kuisioner melalui google form yang memuat pertanyaan terkait dengan variabel yang diteliti. Uji hipotesis diadakan secara kuantitatif. Pengujian instrument mempergunakan uji validitas dan reabilitas, metode analisis regresi linier berganda mempergunakan uji F dan uji t. Data diolah menggunakan IBM SPSS 26.

Dari hasil yang diolah menunjukkan bahwa pada uji asumsi klasik memenuhi syarat normalitas dan residu berdistribusi normal, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, dan tidak ada gejala miltikolinearitas. Hasil penelitian membuktikan responden setuju bahwa kualitas produk dan kualitas layanan HokBen di Kelapa gading cukup baik. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulannya kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan walaupun masih dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain. kedepannya HokBen harus tetap menjaga dan melakukan peningkatan terhadap kualitas produk dan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

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.



ABSTRACT

Alvin Ryandra Chiyomori / 72190460 / *The Effect of Product Quality and Service Quality on HokBen Customer Satisfaction in Kelapa Gading / Advisor: Tumpal J.R. Sitinjak, Ir, M.M.*

The development of the times that is accelerating in its process makes food producers increasingly innovate in developing their products so as not to lose in competition. Moreover, the increasing needs of human life about food make food producers, especially fast food, more and more in demand by all circles, because it is more practical and can save time. Hokben, one of the largest fast food restaurants in Indonesia and quite popular with the public. Currently, HokBen has more than 200 branches spread throughout Indonesia. This certainly cannot be separated from the products and services provided by HokBen to its customers. Therefore, researchers are interested in discussing further in the form of a research study entitled "The Effect of Product Quality and Service Quality on HokBen Customer Satisfaction in Kelapa Gading".

The theory used in this study is based on the title of the topic, which is related to product quality, service quality, and customer satisfaction. This study includes two variables, namely the independent variable and the dependent variable. Product quality (X1) and service quality (X2) are interpreted as independent variables, while customer satisfaction (Y) is interpreted as the dependent variable. (Y) is interpreted as the dependent variable. Therefore, the purpose of this study is intended to determine whether or not there is an effect of the relationship between the independent variable and the dependent variable.

The object of this research is HokBen Kelapa Gading, the research sample was taken from 130 respondents, including 30 pre-respondents and 100 real respondents who have visited and consumed HokBen in Kelapa Gading within 6 months. This study collects data through distributing questionnaires via google form which contains questions related to the variables studied. Hypothesis testing was conducted quantitatively. Instrument testing uses validity and reliability tests, multiple linear regression analysis methods using the F test and t test. The data was processed using IBM SPSS 26.

From the processed results, it shows that the classical assumption test meets the requirements of normality and normally distributed residues, there are no symptoms of heteroscedasticity, and there are no symptoms of multicollinearity. The results of the study prove that respondents agree that the product quality and service quality of HokBen in Kelapa Gading are quite good. This study found that service quality and product quality have a positive influence on customer satisfaction.

The conclusion is that product quality and service quality have a positive influence on customer satisfaction even though it can still be influenced by several other factors. in the future HokBen must maintain and improve product quality and service quality in order to increase customer satisfaction.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 Insider Basis Gae Informatika Kwik Kian Gie

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Segala Puji dan syukur diucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya, dan atas izin nya dapat terselesaikan skripsi ini secara tepat waktu.

Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan semoga selalu mendapatkan syafaatnya di hari akhir, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hokben Kelapa Gading”. Skripsi ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dan *support* dengan baik. Maka dari itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin memberikan rasa ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak yang terlibat di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Dosen pembimbing Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama melakukan penyusunan laporan serta memberikan bimbingan tentang prosedur penelitian skripsi.
2. Seluruh dosen dan staff Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan arahan selama proses belajar mengajar.
3. Kedua Orang Tua peneliti yaitu Ibu Devi Savitri Arieiyanti dan Alm. Bapak Wisnu Rahendra, serta adik peneliti yaitu Abhinaya Wahyu Ramadhan yang senantiasa memberikan doa selama proses penyusunan skripsi. Dan berkat dukungan mereka selaku keluarga, selama proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan baik. Sedih, dan letih dilewati pada saat penyusunan penelitian ini terhadap diri





peneliti, akan tetapi senyum dan perhatian kalian selama ini yang selalu mengingatkan diri peneliti untuk selalu bersemangat dalam menyelesaikannya.

4. Keluarga besar Kel. Arief Budiman yang selalu memberikan doa dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh teman dan kerabat penulis dari Himpunan Mahasiswa Bisnis (HIMABI) dan Rohis Al-Ashri yang telah memberikan banyak sekali dukungan, wawasan, ilmu dan pengalaman yang tidak akan pernah terlupakan kepada diri peneliti.
6. Teman-teman dari program studi Administrasi Bisnis angkatan 2019 atas persahabatan dan dukungan selama perkuliahan
7. Teman-teman seperjuangan peneliti semasa perkuliahan yaitu HIMABI VI, VII, dan VIII, BPH, Cumlaude, Calon Pengusaha Sukses d&a, dan Nginsep atas persahabatan yang telah dibangun selama ini, dengan adanya kalian yang selalu *supportive* menjadikan diri peneliti selalu bersemangat dalam membuat penelitian.
8. Tim penghuni perpustakaan pada masa pengerjaan skripsi hingga selesai yaitu Rafi, Aziz, Andrew dan Fachri yang selalu mendukung dengan kata-kata motivasi yang tidak pernah terlupakan.
9. Teman – teman satu dosen pembimbing yaitu Priscilla, Cindy, Anton, dan Rivca yang saling membantu satu sama lain.
10. Teruntuk Siti Hardiyanti, perempuan yang saat ini selalu mendengarkan dan mendukung saya ketika sedang berada di kondisi naik maupun turun dalam menyusun penelitian skripsi ini.
11. Responden yang telah memberikan waktunya untuk membantu dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
12. Pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.
13. Diri saya sendiri karena tidak pernah menyerah hingga titik ini walaupun harus melewati proses naik-turun nya kehidupan di dalam pembuatan skripsi ini.

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



Atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada semua pihak maka skripsi ini telah terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini memang masih jauh dari kesempurnaan, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Apabila kija memang adanya kritik dan saran terhadap penelitian ini penulis berharap bisa mendapatkan masukan guna mendapatkan pembelajaran yang lebih baik untuk kedepannya. mohon maaf apabila ada salah-salah dalam penelitian. Terima kasih dan semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat untuk peneliti selanjutnya dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 15 April 2023

Alvin Ryandra Chiyomori

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.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	5
1.5 Rumusan Masalah.....	5
1.6 Tujuan Penelitian.....	5
1.7 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teoritis.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Objek Penelitian.....	19
3.2 Desain Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Lokasi Penelitian.....	22
3.5 Variabel Penelitian.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.2 Analisis Deskriptif.....	43
4.3 Hasil Penelitian.....	47

© Hak cipta Milik IBKKG. Untuk lebih lanjut, silakan kunjungi website IBKKG di www.ibkkg.com.
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 IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



4.4	Pembahasan	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		56
5.1	Simpulan	56
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....		58
LAMPIRAN		60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi 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 TABEL

Tabel 1.1	3
Tabel 2.1	14
Tabel 2.2	14
Tabel 2.3	15
Tabel 2.4	15
Tabel 2.5	16
Tabel 3.1	23
Tabel 3.2	25
Tabel 3.3	26
Tabel 3.4	28
Tabel 3.5	32
Tabel 4.1	40
Tabel 4.2	41
Tabel 4.3	43
Tabel 4.4	45
Tabel 4.5	46
Tabel 4.6	47
Tabel 4.7	51
Tabel 4.8	52
Tabel 4.9	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	18
Gambar 4.1	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	60
LAMPIRAN 2	64
LAMPIRAN 3	70

Instansi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.