

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

## TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J.CO DONUTS AND COFFEE

### DI MALL KELAPA GADING

Oleh:

Nama : Lestari Panjaitan

NIM : 24189104

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu prasyarat

memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**April 2023**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

Hak cipta milik 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.



**© Hak cipta milik 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.

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J.CO DONUTS AND  
COFFEE DI MALL KELAPA GADING**

**Diajukan Oleh :**

**Nama : Lestari Panjaitan**

**NIM : 24189104**

**Jakarta, 25 April 2023**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing**

**( Ir.Tumpal J.R Sitinjak, M.M )**

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
JAKARTA 2023**



## ABSTRAK

Lestari Panjaitan /24189104/2023/ Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan J.Co Donuts Dan Coffee Mall Kelapa Gading Jakarta Utara. Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.,

Perkembangan persaingan Food and Beverages semakin berkembang pesat, khususnya di Indonesia dengan hadirnya berbagai bisnis di bidang Food and Beverages. Salah satu bisnis di bidang Food and Beverages adalah J.CO Donuts and Coffee, yaitu perusahaan yang berasal dari Indonesia. J.CO Donuts and Coffee pertamaresmi di buka di kawasan Supermal Karawaci, Tangerang, pada tanggal 26 Juni 2005 dan sukses hingga saat ini.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian J.Co Donuts Dan Coffee Mall Kelapa Gading pada tahun 2022. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Donuts Dan Coffee Di Mall Kelapa Gading. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Variabel independen.

Objek penelitian ini adalah J.Co Donuts Dan Coffee Mall Kelapa Gading. Jakarta utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara online kepada 100 sampel pelanggan J.Co Donuts Dan Coffee Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Penarikan sampel dilakukan dengan cara non probability sampling dengan teknik judgement sampling.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda yang terdiri atas menentukan model persamaan regresi, estimasi persamaan regresi, uji asumsi klasik yang terbagi menjadi uji normalitas, uji heteroskedastitas, uji multikolinearitas, uji kesesuaian model (Uji F), uji koefisien regresi parsial (Uji t) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) penelitian diuji menggunakan SPSS versi 20.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

© Hak cipta milik IBI KGG 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 IBIKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.

## ABSTRACT

*Lestari Panjaitan /24189104/2023/ The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction J.Co Donuts and Coffee Mall Kelapa Gading, North Jakarta. Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.,*

*The development of Food and Beverages competition is growing rapidly, especially in Indonesia with the presence of various businesses in the Food and Beverages sector. One of the businesses in the Food and Beverages sector is J.CO Donuts and Coffee, a company from Indonesia. The first J.CO Donuts and Coffee was officially opened in the Supermal Karawaci area, Tangerang, on June 26 2005 and has been successful to date.*

*The research method used in this research is quantitative descriptive, the population in this study is all customers who purchase J.Co Donuts and Coffee Mall Kelapa Gading in 2022.*

*Therefore, researchers are interested in conducting research entitled Effects of Product Quality and Quality Service to Customer Satisfaction J.Co Donuts and Coffee at Kelapa Gading Mall.*

*The theory used in this research is product quality, service quality and customer satisfaction. The independent variables.*

*The object of this research is J.Co Donuts and Coffee Mall Kelapa Gading. North Jakarta. The method used in this research is descriptive analysis and multiple regression analysis. Data collection was carried out by distributing questionnaires online to 100 sample customers of J.Co Donuts and Coffee Mall Kelapa Gading, North Jakarta. Sampling was carried out by means of non-probability sampling with judgment sampling technique.*

*The data analysis technique uses descriptive analysis, multiple linear regression analysis consisting of determining the regression equation model, estimation of the regression equation, classic assumption test which is divided into normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, model fit test (F test), partial regression coefficient test (T test) and the Coefficient of Determination ( $R^2$ ) of the study were tested using SPSS version 20.*

**Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.**







5. Terimakasih kepada sahabat-sahabat peneliti yaitu Christy, Desi Panjaitan, Tati saputri Silaban, Fahmi Siregar, Novilia, Namisa, dan masih banyak lagi sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu ada untuk peneliti untuk menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
6. Terimakasih kepada responden yang bersedia membantu peneliti untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
7. Terimakasih kepada semua pihak yang telah mebantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti menghapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, April 2023

Penulis

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 .....	IX
DAFTAR GAMBAR .....	X
DAFTAR LAMPIRAN .....	XI
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Batasan Masalah .....	4
D. Batasan Penelitian .....	4
E. Rumusan masalah .....	5
F. Tujuan Penelitian .....	5
G. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II .....	7
KAJIAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
B. Penelitian Terdahulu .....	13
C. Kerangka Pemikiran .....	16
D. Hipotesis Penelitan .....	18
BAB III .....	19
METODE PENELITIAN .....	19
A. Objek Penelitian .....	19
B. Desain Penelitian .....	19
C. Variabel Penelitian .....	21
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	24
E. Teknik Pengumpulan Data .....	24
F. Teknik Analisis Data .....	25
BAB IV .....	30

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak milik IBIKKG  
Dipindai dengan Jember Undang  
Kritik Bisnis dan Formatika Kwik Kian Gie  
Matika 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	30
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	30
1. Sejarah perusahaan .....	30
2. Produk Yang Ditawarkan .....	31
3. Visi dan Misi Perusahaan .....	36
<b>B. Analisis Deskriptif</b> .....	37
<b>C. Hasil Penelitian</b> .....	40
1. Hasil Linier Berganda.....	40
2. Uji Asumsi Klasik .....	41
3. Uji Kesesuaian Model (Uji F) .....	42
4. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t) : .....	42
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
<b>D. Pembahasan</b> .....	44
<b>BAB V</b> .....	46
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	46
A. Simpulan .....	46
B. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	48

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

Tabel 1. 1 Top Brad Indeks Kategori Donuts .....	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3. 1 Indikator Dan Item Pernyataan Kualitas Produk .....	21
Tabel 3. 2 Indikator Dan item Pernyataan Kualitas Layanan .....	22
Tabel 3. 3 Indikator Dan Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	23
Tabel 4. 1 Data Responden.....	38
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4. 4 Uji Linier Berganda.....	40
Tabel 4. 5 Uji Asumsi Klasik.....	41
Tabel 4. 6 Uji (F).....	42
Tabel 4. 7 Uji T .....	42
Tabel 4. 8 Uji R <sup>2</sup> .....	43

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Uji Data Valid 100 Responden.....	50
Lampiran 1.2 Lampiran Hasil Uji.....	53
Lampiran 1.3 Lampiran Screenshot Google Form Kuisiner Peneliti.....	56

**© Hak cipta dilindungi Undang-Undang**  
**IBIKKG (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 GAMBAR

<b>C</b> Hak cipta dan merek	Gambar 1. 1 Dunkin' Donuts And J.Co Donuts .....	2
<b>B</b> Bimbingan	Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran .....	17
<b>B</b> Bimbingan	Gambar 3. 1 Produk J,Co Donuts .....	32
<b>B</b> Bimbingan	Gambar 3. 2 Produk J.Coffee .....	33
<b>B</b> Bimbingan	Gambar 3. 3 Produk J.Club .....	34
<b>B</b> Bimbingan	Gambar 3. 4 Produk J.Cool .....	35
<b>B</b> Bimbingan	Gambar 3. 5 Produk J.Other .....	36

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.