



RESUME SKRIPSI

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

Lestari Panjaitan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M

ABSTRAK

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 pertamasesmi 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 (R²) penelitian diuji menggunakan SPSS versi 20.

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

ABSTRACT

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Hak cipta milik IBI KKG (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.



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.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek Penelitiannya adalah J.CO Donuts and Coffee dengan subjeknya adalah pelanggan yang berada di Mall Kelapa Gading. penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan subjek penelitian yaitu para pengguna yang pernah berkunjung dan mengkonsumsi J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.

B. Metode penelitian

Menurut Husein Umar (2019:49), penelitian kuantitatif yang dilakukan peneliti dalam rangka solusi masalah menggunakan kombinasi desain deskriptif dan kausal, karena hasil analisis deskriptif dapat menjadi usulan solusi bagi manajemen organisasi / perusahaan yang diteliti.

C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. Variabel dependen

Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
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.



Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat menggunakan. Minat menggunakan Menurut Pratama dan Suputra (2019:937) merupakan keinginan seseorang yang didorong oleh suatu keinginan setelah melihat, mengamati, dan membandingkan serta mempertimbangkan dengan kebutuhan yang diinginkannya.

2. Variabel independent

a. Kepercayaan

Menurut Colquitt (2018:11) Dalam suatu bisnis kepercayaan pada pengguna sangat dibutuhkan karena dapat berpengaruh terhadap tingkat kelayakan pengguna sehingga akan memberikan dampak yang positif bagi apa yang dirasakan. Dalam suatu perusahaan jasa, konsumen akan memiliki rasa kepercayaan terhadap perusahaan jika perusahaan tersebut dapat memberikan kepuasan pada pelanggannya. Kepuasan pelanggan terletak pada tingkat service yang diberikan oleh perusahaan.

b. Kemudahan

Menurut Jogiyanto (2019: 934), persepsi kemudahan penggunaan adalah ukuran, yaitu seseorang percaya bahwa ketika menggunakan suatu teknologi, dapat digunakan dengan jelas tanpa banyak usaha, tetapi harus mudah digunakan dan mudah dioperasikan.

D. Teknik pengumpulan data

Penulis menggunakan Teknik komunikasi dalam pengumpulan data dengan bantuan kuisioner. Kuesioner berupa daftar pertanyaan tertutup yang alternative – alternative jawabannya telah disediakan oleh peneliti yang disebarkan kepada para responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan nonprobability sampling, dengan metode judgement sampling. Judgement sampling adalah metode mengumpulkan informasi dari sample yang sesuai dengan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penentuan sampel adalah pengguna maupun yang pernah berkunjung langsung ke J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.

F. Teknik Analisis Data

Data diolah dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Teknik regresi berganda menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (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.



$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

β_0 = Konstanta

β_1 β_2 = Koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = Kualitas Produk

X_2 = Kualitas Layanan

e = error

$$Y = -334 + 0,481X_1 + 0,578X_2$$

Berdasarkan tabel 4.4 konstanta persamaan linier regresi -334 menyatakan bahwa variabel bebas X_1, X_2 Sama dengan nol maka Y adalah -13

Sebelum dilakukan analisis regresi, perlu dilakukan uji asumsi klasik sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif, maka model tersebut harus memenuhi asumsi klasik regresi. Uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji normalitas, otokorelasi, heteroskedastisitas dan multikolinearitas.

a. Pengujian Normalitas

Menurut Husein Umar (2019:75) uji normalitas berguna untuk melihat apakah nilai residual atau gap antara data asli dan data hasil ramalan terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan berbagai uji, seperti uji histogram, uji normal P plot, uji chi square, skewness dan kurtosis atau kolmogorov smirnov. Uji normalitas ini menggunakan Kolmogorov Smirnov. Untuk mempermudah dalam melakukan perhitungan secara statistik, maka analisis yang dilakukan dalam penelitian ini akan diolah dengan bantuan software statistik SPSS20.

b. Pengujian Multikolinieritas

Menurut Husein Umar (2019:75-76), uji multikolinieritas berguna untuk melihat tingkat korelasi antara variabel dalam suatu model regresi linear berganda. Jika korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel terikatnya menjadi terganggu.



Oleh sebab itu perlu dilakukan perubahan, misalnya dengan cara menghapus satu variable atau menggabungkan variable tersebut atau menambah data pengamatan. Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat VIF masing- masing variable independen ,jika nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala Multikolinieritas.

c. Pengujian Heterokedastisitas

Menurut Husein Umar (2019:76), uji heteroskedastisitas berguna untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain-nya. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain yang disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi

Heteroskedastisitas.

H_0 : tidak terdapat heteroskedastisitas

H_a : terdapat heteroskedastisitas

2. Uji Regresi

a. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Keputusan dasar pada Uji F yaitu, Jika nilai $sig \leq 0,05$ atau $F_{hitung} \geq F_{table}$ maka tolak H_0 , yang berarti model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y dan Jika nilai $sig \geq 0,05$ atau $F_{hitung} \leq F_{table}$ maka tidak tolak H_0 , yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.

b. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. pengambilan keputusan-nya adalah, Jika nilai $sig \leq \alpha$ atau $t_{hitung} \geq t_{table}$ maka tolak H_0 , yang artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan Jika nilai $sig > \alpha$ atau $t_{hitung} < t_{table}$ maka tidak tolak H_0 , yang artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. $R^2 = 0$, artinya variabel independen (X) tidak

memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y) dan $R^2 = 1$, artinya variabel independen (X) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y)

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam penelitian ini objek yang diteliti merupakan J.Co. Donuts and Coffee waralaba ini mulai berdiri sejak tahun 2005, dan pada tanggal 26 Juni 2005 J.Co didirikan oleh Johnny Andrean, mantan karyawan yang kemudian menjadi pengusaha sukses di industri salon Indonesia. Johnny Andrean sepertinya tidak puas atau bangga dengan penjualan yang saya lakukan di salon. Sumbangan dari Amerika diukur oleh J.Co Donuts & Coffee merupakan lini produk premium dengan kualitas tinggi di Indonesia. Selain itu, J.Co Donuts & Coffee telah berekspansi ke negara lain, termasuk Malaysia, Singapura, Filipina, dan Thailand. J.Co Donuts and Coffee hanya berfokus pada satu produk saat pertama kali diluncurkan: donat dalam berbagai rasa. Namun, seiring berjalannya waktu, J.Co Donuts & Coffee memperkenalkan sejumlah inovasi baru, seperti produk minuman kopi yang dikenal dengan J.Co Coffee, J.CLUB donut sandwich dengan topping daging dan sayuran, donat mini dengan topping yang sama. topping seperti topping donat ukuran standar J.CO, J.POPS, dan varian es krim yang dikenal dengan J.COOL yang menonjol dari yang lain karena terbuat dari yogurt dan memiliki topping tambahan yang membuat Produk-produk dari J.Co Donuts & Coffee

B. Hasil Penelitian

1) Analisis Deskriptif

Pada bagian ini akan di jelaskan gambaran umum data penelitian dari J.Co Donuts and Coffee dalam sample penelitian. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

- a. Kualitas Produk menjadi alat ukur nilai kepuasan Pelanggan terhadap produk J.Co Donut and Coffee dengan total 1,39 dan diketahui (mean) rata-rata dari variabel kualitas produk sebesar 0,481 yang berarti mempengaruhi kepuasan pelanggan
- b. Kualitas Layanan menjadi alat Ukur nilai terbantunya konsumen dalam mengkonsumsi produk J.Co Donut and Coffee dengan total 20,00 dan diketahui nilai rata-rata (mean) dari variabel kualitas layanan 0,578 yang berarti mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- c. Dengan pengujian rata-rata kualitas produk dan kualitas layanan dapat disebut valid dengan kepuasan pelanggan.





2). Hasil Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan atas pengujian data pada SPSS 24.0, didapat hasil penelitian seperti berikut :

Tabel 4. 1
Uji Asumsi Klasik

Nama Uji Asumsi	Syarat	Hasil Uji
Uji Normalitas	Signifikansi $\geq 0,05$	-1,96
Uji Multikolinearitas	VIF < 10	4,465
	Tol $> 0,1$	0,423
Uji Heteroskedastisitas	Signifikansi $\geq 0,05$	tidak terjadi

a. Uji Normalitas

Dari hasil pengujian terhadap normalitas tersebut dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai pada Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,06 lebih dari 0,05 ($0,06 > 0,05$), maka terima H_0 , sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini memenuhi syarat normalitas dan dapat dikatakan bahwa data residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Dari hasil pengujian terhadap multikolinearitas pada data sampel, nilai Variance Inflation Factor/VIF 4,461 < 10 dan tolerance value pada coefisient kepusan pelanggan toleransi $-334 > 0,1$ yang artinya tidak terdapat multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil uji Heteroskedastisitas didapat bahwa Sig variabel Kualitas Produk 0,190 $> 0,05$ dan Variabel Kualitas layanan 0,423 $> 0,05$ Dimana apabila semua nilai Sig. di atas 0,05, dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas.



Tabel 4. 2

Otokorelasi



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Model Summary ^b				
Mod	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	0.884	0.881	0.27234
a. Predictors: (Constant), KP, KL				
b. Dependent Variable: CS				

3) Hasil uji regresi

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil dari uji Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebesar 8,84%. sedangkan sisanya (100%-8,84% = 91.16 %) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model regresi.

b. Uji Koefisien simultan (Uji F)

Uji F ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independent kepercayaan dan kemudahan bersama-sama mempengaruhi terhadap variabel dependent yaitu minat menggunakan. Hasil dari uji F yang didapat adalah sebesar 354,195 dan nilai Sig. sebesar 0,000 < 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi linier dapat digunakan untuk memprediksi Y atau variabel bebas kualitas produk dan kulaitass layanan mampu menjelaskan secara simultan pada variabel terikat (minat mmengkomsumsi) yang dapat dinyatakan bahwa model regresi fit dan layak untuk melakukan pengujian.

c. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel independent secara parsia mempengaruhi variabel dependent, dimana jika nilai sig > $\alpha = 5\%$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Dari hasil uji t ini didapat bahwa besar koefisien regresi variabel kepercayaan (X1) sebesar 0,481 dengan besar nilai koefisien regresi standarisasi 0,190 dan nilai Sig. sebesar 0,001 < 0,05 yang berarti kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan, dimana H_a diterima dan

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



H_0 ditolak. Dan besar koefisien regresi variabel kemudahan (X_2) sebesar 0,578 dengan nilai koefisien regresi standarisasi 0,190 dan nilai Sig. sebesar $0,0005 < 0,05$ yang berarti kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan, dimana H_a diterima dan H_0 ditolak

1. Pengaruh Kualitas Produk

Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam pembelian J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading dapat di ketahui bahwa nilai t hitung koefien baku hitung 0,530 dengan sig sebesar $0,001 < 0,05$ yang berarti tolak H_0 ditolak maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada J.CO Donuts & Coffee Mall kelapa gading dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Layanan

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading dapat di ketahui bahwa nilai t kualitas layanan sebesar 0,446 dengan nilai sig, $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, maka kualitas layanan mampu mempengaruhi signifikansi terhadap kepuasn pelanggan pada J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading

C. Pembahasan

1. dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Amstrong (2018:249) mengartikan kualitas produk sebagai karakter dar suatu produk yang baik terlihat mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. oleh karen itu juga harus menciptakan produk yang menarik ,dan produk yang berkualitas. sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. dalam hal inii menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu meningkatkan penjualan kepuasn pelanggan. kualitas layanan berupa mencakup lima dimensi mengikuti pernyataan -pernyataan yang telah diberikan oleh peneliti

3. Dalam hal ini apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan amaka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas layanan dapt dipresepsikan sebagai kualitas yang ideal. sebaliknya jika layanan yang diterima lebih dari pada dihapkan maka kualitas layanan yang baik dalam perusahaan yanki pelayanan yang berupa kemudahan, kecepatan dan ramahtamahan yang di tunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

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



KESIMPULAN DAN SARAN



A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelanggan setuju bahwa produk J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading sudah baik.
2. Pelanggan setuju bahwa kualitas layanan J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading sudah baik.
3. Pelanggan setuju bahwa tingkat kepuasan pelanggan J.CO Donuts & Coffee Mall Kelapa Gading sudah memuaskan

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

- a. Dari penelitian ini bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu peneliti menyarankan untuk terus meningkatkan kualitas produk yang ada J.CO Donuts and Coffee Mall Kelapa Gading. karena sesuai dengan hasil penelitian terdapat pernyataan dalam kuesioner mengenai varian produk yang di sediakan oleh J.CO Donuts and Coffee menarik di coba maka dari itu, J.CO Donuts and Coffee sehingga dapat meningkatkan kualitas produk dari J.CO Donuts and Coffee itu sendiri.
- b. Bagi penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada di J.CO Donuts and Coffee Mall Kelapa Gading.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, kesadaran merek, iklan dan faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat serta berguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena penyertaan-Nya sehingga penelitian dapat menjelaskan skripsi ini dengan salah satu syarat kelulusan untuk

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



memperoleh gelar sarjana manajemen pemasaran di Kwik Kian Gie School of Business. dengan rasa hormat peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti selama proses skripsi yaitu:

1. Bapak Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M., selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta saran di tengah kesibukan beliau untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
2. Ibu dan keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan selalu mendukung baik secara moril maupun finansial kepada peneliti sepanjang proses perkuliahan sehingga penyelesaian skripsi.
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar peneliti selama masa perkuliahan.
4. Seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- PRIANSA, Donni Juni; SURYAWARDANI, Bethani. *Effects of E-marketing and social media marketing on E-commerce shopping decisions*. Jurnal Manajemen Indonesia, 2020, 20.1: 76-82.
- CAHYADI, Andre. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pizza Hut/Andre Cahyadi/76160028/Pembimbing: Tumpal JR Sitinjak. 2020.
- Abdussamad, Zuchri. *"Buku Metode Penelitian Kualitatif."* (2022). ABDUSSAMAD, Zuchri. Buku Metode Penelitian Kualitatif. 2022.
- Tantri, F., & Abdullah, T. (2019). Manajemen Pemasaran. TANTRI, Francis; ABDULLAH, Thamrin. Manajemen Pemasaran. 2019.
- Kotler, Philip Dan Amstong, Garry. (2018). *Principles Of Marketing*, Edisi:17, United Kingdom : Pearson Education Limited
- Nurhasan, Ali; Herlambang, Tri Mahawijaya; Hadibrata, Baruna. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian (Y1): Kualitas Produk (X1), Harga (X2) Dan Promosi (X3)*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2022, 3.2: 1131-1141.
- Arta Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review

Strategic Marketing Management) . Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 3(2), 1079-1089.

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Priowibowo, Eris, Harri Gusfriyanto, and Baruna Hadibrata. "*Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk* (literature review strategic marketing management)." Jurnal Ilmu Multidisplin 1.1 (2022): 118-126.

SASONGKO, Sambodo Rio. Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 2021, 3.1: 104-114.

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.

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

PERSETUJUAN RESUME
KARYA AKHIR MAHASISWA

Telah terima dari

Nama Mahasiswa / I : LESTARI BANSTATTAN

NIM : 24189104

Tanggal Sidang : 11 APRIL 2023

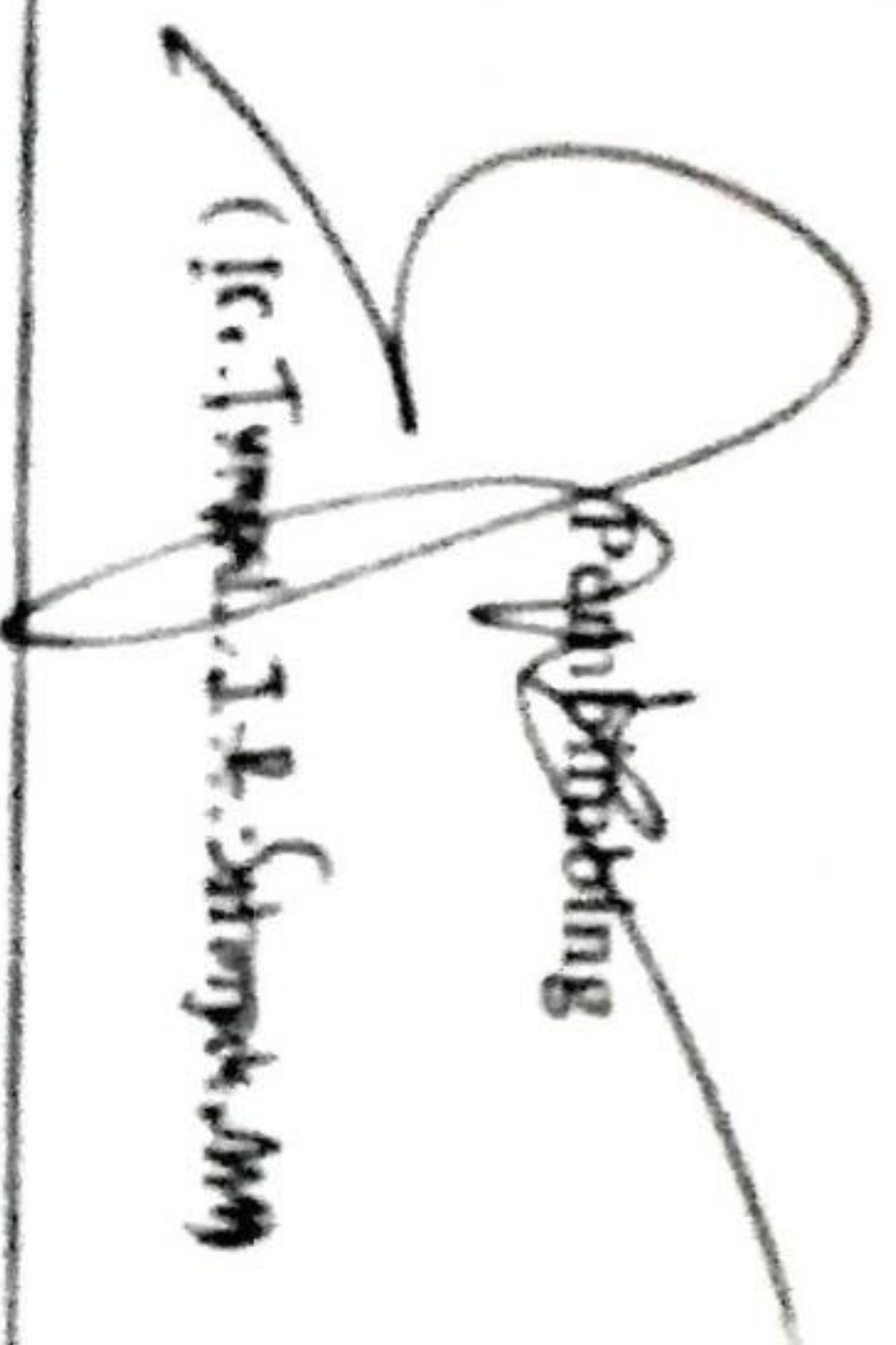
Judul Karya Akhir : PENYALUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS

LAYANAN TERHADAP KEPuasan PELANGGAN
DI MALL KEWAJA GAOTMUG

Jakarta, 27 / April. 2023

Mahasiswa/I

(LESTARI BANSTATTAN)


Popy Bimbing
(Ic. Tumpal, I. R. Setiawan, MM)