

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

KFC DI JAKARTA

Oleh :

Nama : Michael Wiyana

NIM : 23219121

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk meraih gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2023

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.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

KFC DI JAKARTA

Diajukan Oleh

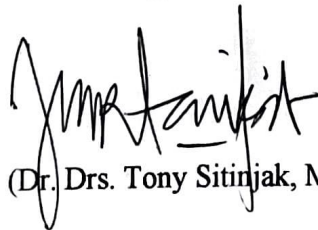
Nama : Michael Wiyana

NIM. : 23219121

Jakarta, 15 Maret 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing



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

© 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. Dilindungi 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 GIE

JAKARTA 2023

ABSTRAK

Michael Wiyana / 23219121 / 2023 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen KFC di Jakarta / Pembimbing : Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.

Pandemi Covid-19 berdampak pada sektor usaha, sebagian besar pelaku usaha mengalami kerugian. Pemberlakuan PPKM telah menurunkan daya beli masyarakat, karena masyarakat lebih memilih untuk memasak di rumah. Perusahaan makanan cepat saji menawarkan berbagai promosi kepada pelanggannya untuk mengembalikan tingkat penjualan dan lebih mengembangkan potensi kuliner Indonesia. KFC memiliki berbagai produk yang sudah menjadi khasnya sehingga mereka mampu bertahan selama 10 tahun lebih lamanya. Tidak hanya bertahan KFC juga mampu untuk mempertahankan posisi teratas sebagai restoran cepat saji terlaris di Indonesia. Hal ini disebabkan bukan hanya dengan produk dari KFC saja, namun juga dari kualitas layanan yang diberikan oleh KFC sangat *professional* sehingga konsumen dapat betah dan tetap memilih KFC sebagai pilihan utama. Oleh karena itu penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen di KFC.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan keputusan pembelian. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian.

Objek penelitian ini yaitu KFC di Jakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui Google Forms kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian konsumen KFC di Jakarta. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah hasil analisis data menunjukkan terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen KFC di Jakarta.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

Michael Wiyana / 23219121 / 2023 / *The Influence of Product Quality and Service Quality on KFC Consumer Purchasing Decisions in Jakarta* / Advisors : Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.

The covid-19 pandemic has affected the business sector, and much of it has suffered losses. The development of PPKM has reduced public consumption, as people prefer to cook at home. The fast-food industry offers many promotions to its customers in order to restore sales rates and increase their food supply. KFC had a variety of distinctive products that enabled them to last more than 10 years. Not only did the CFC last but it also helped to maintain the top position of Indonesia's fast-food chain. This is due not only to KFC products, but also to the quality of services rendered by KFC is very professional, so that consumers can stay at home and keep the KFC at the top of the list. Therefore, the study has made a goal to know how both the quality of products and the quality of services are affecting the decision of consumer purchase at KFC.

The theories used in this study are the quality of products, the quality of services, and the decision of purchases. The variables in the study are divided into two kinds, which are independent and dependent variables. Independent variables in the study are the quality of the product and the quality of the service, while the dependent variable in the study is a decision of purchase.

The research object is KFC in Jakarta. The data-collection technique used is communication techniques by electronically disseminating questionnaires through Google questionnaires to 100 respondents. The sample retrieval technique used is a non-sampling technique with the judgement sampling approach.

The results of this study are product quality and service quality which have a positive effect on KFC consumer purchasing decisions in Jakarta. The conclusion in this study is that the results of data analysis show that there is an influence on product quality and service quality on KFC consumer purchasing decisions in Jakarta.

Keywords : *Product Quality, Service Quality, Consumer Purchasing Decisions.*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN KFC DI JAKARTA” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali rintangan yang dihadapi oleh penulis. Namun penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik karena adanya bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai tepat waktu.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staff Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dalam pembelajaran dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.



Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Maret 2022

Penulis

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.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Batasan Penelitian	5
E. Rumusan Masalah	5
F. Tujuan Penelitian	5
G. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teoritis.....	7
1. Produk.....	7
2. Kualitas Produk	7





3.	Kualitas Layanan	9
4.	Keputusan Pembelian	12
B.	Penelitian Terdahulu	16
C.	Kerangka Pemikiran	21
D.	Hipotesis	22
BAB III		24
METODE PENELITIAN		24
A.	Objek Penelitian	24
B.	Desain Penelitian	24
C.	Variabel Penelitian	26
1.	Kualitas produk	26
2.	Kualitas Layanan	27
3.	Keputusan Pembelian	27
D.	Teknik Pemilihan Sampel	28
E.	Teknik Pengumpulan Data	29
F.	Teknik Analisis Data	30
1.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	30
2.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	32
3.	Uji Hipotesis	33
4.	Analisis Deskriptif	34
BAB IV		36
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		36

Hak Cipta Milik IBIKKG 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.



A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
B. Analisis Deskriptif	37
C. Hasil Penelitian	51
D. Pembahasan	52
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	52
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian	53
BAB V	55
SIMPULAN DAN SARAN	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran.....	55
1. Bagi Perusahaan	55
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Restoran Cepat Saji	1
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	22

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.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1.....	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2.....	17
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3.....	17
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4.....	18
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 5.....	19
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu 6.....	19
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu 7.....	20
Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu 8.....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	26
Tabel 3.2 Variabel Kualitas Layanan	27
Tabel 3.3 Variabel Keputusan Pembelian.....	28
Tabel 3.4 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Persentase Data Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Persentase Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Persentase Data Responden Berdasarkan Domisili.....	39
Tabel 4.4 Persentase Data Responden Berdasarkan Profesi.....	40
Tabel 4.5 Persentase Data Responden Berdasarkan Penghasilan.....	41
Tabel 4.6 Persentase Data Responden Berdasarkan Pengetahuan responden terhadap Restoran KFC	42
Tabel 4.7 Persentase Data Responden Berdasarkan Pengalaman Pembelian Produk KFC	42
Tabel 4.8 <i>Convergent Validity</i>	43
Tabel 4.9 <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Nilai R ²	45





Tabel 4.12 Hasil Uji Nilai Q^2	46
Tabel 4.13 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 4.14 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.15 Skor Rata-Rata Variabel Keputusan Pembelian.....	49
Tabel 4.16 Pengujian Hipotesis	51

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.

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

KFC DI JAKARTA

Oleh :

Nama : Michael Wiyana

NIM : 23219121

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk meraih gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2023

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

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

KFC DI JAKARTA

Diajukan Oleh

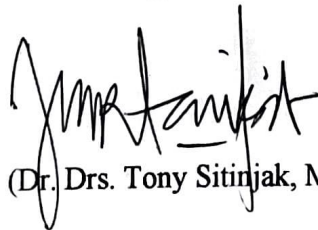
Nama : Michael Wiyana

NIM. : 23219121

Jakarta, 15 Maret 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing



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

© 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. Dilindungi 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 GIE

JAKARTA 2023