

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINUMAN BUBBLE TEA
ONEZO DI JAKARTA UTARA**

Oleh:

Nama : Kelvin Irwanto

NIM : 21190023

Skripsi

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

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS**

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MARET 2023

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 MINUMAN BUBBLE TEA ONEZO DI JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

Nama : Kelvin Irwanto

NIM : 21190023

Jakarta, 21 September 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Muhammad Fuad, S.E., MP.

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



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

Kelvin Irwanto / 21190023 / 2023 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman *Bubble Tea* Onezo di Jakarta Utara/ Muhammad Fuad, S.E., MP.

Perkembangan dunia kuliner minuman *bubble* kini makin inovatif. Dalam beberapa tahun belakangan, minuman dengan *bubble* atau bola-bola kenyal memang masih jadi tren hingga saat ini. Beragam gerai minuman jenis *bubble tea* ini dapat dengan mudah dijumpai di pusat perbelanjaan atau mall. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman *Bubble Tea* Onezo di Jakarta Utara.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. 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 kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah minuman *bubble tea* Onezo di Jakarta Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan responden melalui google form kepada 140 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara non probability sampling dengan teknik judgement sampling.

Kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa responden menilai kualitas produk sudah baik, kualitas layanan sudah baik, dan kepuasan pelanggan sudah memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan minuman *bubble tea* Onezo di Jakarta Utara.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan minuman *bubble tea* Onezo di Jakarta Utara. Menurut hasil penelitian, sebaiknya perusahaan mempertahankan kualitas produk yang ada, dan juga tetap memperhatikan serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

Kelvin Irwanto / 21190023 / 2023 / The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction Onezo Bubble Tea Drink in North Jakarta / Muhammad Fuad, S.E., MP.

The development of the culinary world of bubble drinks is now increasingly innovative. In recent years, drinks with bubbles or chewy balls are still a trend today. Various outlets for this type of bubble tea drink can be easily found in shopping centers or malls. Therefore, researchers are interested in conducting research entitled The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction Onezo Bubble Tea Drink in North Jakarta.

The theory used in this study is product quality, service quality and customer satisfaction. The variables in this study are divided into two types, namely the independent variable and the dependent variable. The independent variables in this study are product quality and service quality, while the dependent variable in this study is customer satisfaction.

The object of this research is the Onezo bubble tea drink in North Jakarta. The method used in this research is descriptive analysis and multiple regression analysis. Data collection was carried out by distributing respondents via Google Form to 140 respondents. Sampling was carried out by means of non-probability sampling with judgment sampling technique.

Product quality has a significant positive effect on customer satisfaction, and service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. Research shows that respondents rate product quality as good, service quality as good, and customer satisfaction as satisfactory. The results showed that service quality proved to have a significant positive effect on customer satisfaction of the Onezo bubble tea drink in North Jakarta.

The conclusion of this study is that the product quality and service quality variables have proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction of the Onezo bubble tea drink in North Jakarta. According to the research results, the company should maintain the quality of existing products, and also pay attention to and improve the quality of services provided to customers.

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



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena penyertaan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Kwik Kian Gie School of Business.

Peneliti menyadari bahwa skripsi tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, doa, penjelasan, dan dorongan moril dari semua pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa hormat peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti selama proses skripsi, yaitu:

1. Bapak Muhammad Fuad, S.E., MP., 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. Ayah, Ibu dan keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan selalu mendukung baik secara moril maupun finansial kepada peneliti sepanjang proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
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.
5. Terima kasih kepada para responden yang bersedia membantu peneliti untuk mengisi kuisioner penelitian ini.



6. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak kekurangan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, Maret 2023

Peneliti

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.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Batasan Penelitian	8
E. Rumusan Masalah	9
F. Tujuan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Objek Penelitian	25
B. Desain Penelitian	25
C. Variabel Penelitian	28
D. Teknik Pengambilan Sampel	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	32

Copyright © Kwik Kian Gie (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.



BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
B. Analisis Deskriptif	39
C. Hasil Penelitian	41
D. Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
A. Simpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	60

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

Dilarang Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Produk.....	28
Tabel 3.2	Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Layanan	29
Tabel 3.3	Indikator dan Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 3.4	Kriteria Rentang Skala	34
Tabel 4.1	Profil Responden berdasarkan jenis kelamin	40
Tabel 4.2	Profil Responden berdasarkan usia	40
Tabel 4.3	Profil Responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas layanan.....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.10	Mean dan Confidence Interval Variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.11	Mean dan Confidence Interval Variabel Kualitas Layanan	48
Tabel 4.12	Mean dan Confidence Interval Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Residual.....	51
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4.16	Pengujian Kesesuaian Model	53
Tabel 4.17	Pengujian Hipotesis Penelitian	53
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

© Hak Cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bina 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 2.1	Skema Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1	Logo Onezo	38
Gambar 4.2	Menu Onezo.....	39

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Himpunan Ilmiah IBI KKG (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 LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	60
Lampiran 2	Hasil Output Validitas Reabilitas.....	63
Lampiran 3	Hasil Output Analisis Deskriptif.....	64
Lampiran 4	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	68
Lampiran 5	Hasil Uji F.....	69
Lampiran 6	Hasil Uji T.....	69
Lampiran 7	Hasil Uji R^2	69
Lampiran 8	Hasil Pengecekan Turnitin.....	70

© 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.