

PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MC DONALD

DI JAKARTA GARDEN CITY CAKUNG

Oleh :

Nama : Davin Silananda

NIM : 22200167

Skripsi diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Progam Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2024

© 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

PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MC DONALD DI JAKARTA GARDEN CITY CAKUNG

Diajukan oleh

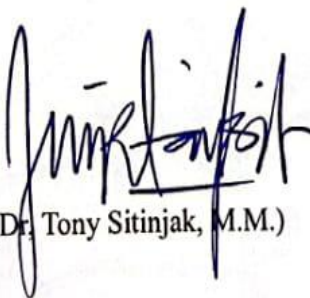
Nama : Davin Silananda

NIM : 22200167

Jakarta, April 2024

Disetujui oleh :

Pembimbing



(Dr. Tony Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA, 2024

© 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.



ABSTRAK

Davin Silananda / 22200167 / 2023 / Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian Mc Donald Di Jakarta Garden City Cakung// Dosen Pembimbing : Dr, Tony Sitinjak, M.M.

Makanan merupakan kebutuhan seluruh makhluk hidup terutama manusia. Tanpa makanan manusia tidak akan bisa menjalankan aktivitas sehari-hari seperti bekerja dan melakukan kegiatan lainnya. Makanan memiliki berbagai macam seperti makanan tradisional dan makanan cepat saji (Fast Food). Dalam waktu sekarang, Fast food lebih dicari oleh banyak pelanggan karena dianggap lebih efisien dan cepat. Namun, salah satu factor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Selain kualitas produk, kepuasan pelanggan dapat pula dipengaruhi oleh faktor kedua yaitu kualitas pelayanan. Kualitas layanan juga menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini khususnya akan membahas mengenai kualitas produk dan kualitas layanan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk Mc Donald.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Objek dari penelitian ini adalah produk Mc Donald. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner melalui google form kepada 103 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik judgement sampling.

Hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran yang diberikan untuk Mc Donald adalah untuk lebih meningkatkan daya tahan produk dan dapat terus meningkatkan faktor dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan Mc Donald. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah diharapkan agar dapat mengembangkan variabel lainnya seperti terutama dalam kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Devlin Silananda / 22200167 / 2023 / The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of Mc Donald at Jakarta Garden City Cakung// Dr, Tony Sitinjak, M.M.

Food is a need for all living creatures, especially humans. Without food humans will not be able to carry out daily activities such as working and carrying out other activities. There are various kinds of food, such as traditional food and fast food. Nowadays, fast food is more sought after by many customers because it is considered more efficient and faster. However, one factor that greatly influences customer satisfaction is product quality. Apart from product quality, customer satisfaction can also be influenced by a second factor, namely service quality. Service quality is also an important thing that must be considered and maximized so that it can survive and remain the choice of customers. Therefore, this research will specifically discuss product quality and service quality to determine customer satisfaction with McDonald's products.

The theory used in this research is product quality, service quality, and customer satisfaction. The independent variables in this research are product quality and service quality, while the dependent variable in this research is customer satisfaction.

The results of this research concluded that product quality has a positive effect on customer satisfaction and service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

The suggestions given to McDonald's are to further improve product durability and continue to improve the factor in accepting criticism and suggestions from McDonald's customers. Suggestions for future researchers are that they can develop other variables, such as product quality, service quality and customer satisfaction.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald Di Jakarta Garden City Cakung” sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya :

1. Bapak Dr, Tony Sitinjak, M.M. selaku dosen pembimbing yang banyak membantu dengan sabar membimbing dan memberikan pengarahan dari sejak awal skripsi ini disusun sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu dari semester 1 hingga semester 7.
3. Orang tua yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya selama proses pembuatan karya akhir.
4. Para petugas perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, satpam dan karyawan lainnya yang tidak mungkin penulis sebut satu per satu. Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan keramahannya selama saya menjadi mahasiswa di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah berjuang untuk menuntaskan skripsi ini Bersama dengan penulis
6. Teman-teman Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie tahun Angkatan 2020 atas kebersamaan dan dukungannya dari semester 1 hingga semester 7.



7. Responden yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk mengisi kuisisioner dari penulis.

8. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.

Penulis mengetahui akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga skripsi ini masih banyak kekurangannya. Sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar apa yang telah penulis sampaikan dalam skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membaca dan memerlukannya.

Jakarta, 15 November 2023

Davin Silananda



DAFTAR ISI

Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Batasan Penelitian	4
E. Rumusan Masalah	5
F. Tujuan Penelitian	5
G. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teoritis	6
1. Produk	6
a. Pengertian Produk	6
b. Tingkatan Produk	7
c. Dimensi Klasifikasi Produk	9
d. Definisi Kualitas Produk	10
e. Dimensi Kualitas Produk	10
2. Kualitas Layanan	12
a. Definisi Layanan	12
b. Karakteristik Layanan	12
c. Kategori Layanan	13
d. Definisi Kualitas Layanan	14
e. Dimensi Kualitas Layanan	14
3. Kepuasan Pelanggan	15
a. Definisi Kepuasan Pelanggan	15



b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	18
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	19
D. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	21
B. Desain Penelitian	21
1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian	21
2. Metode Pengumpulan Data	21
3. Kontrol Penelitian terhadap Variabel	21
4. Tujuan Studi	22
5. Dimensi Waktu	22
6. Cakupan Topik	22
7. Lingkungan Penelitian	22
8. Kesadaran Persepsi Partisipan	22
C. Variabel Penelitian	22
1. Variabel Kualitas Produk	23
2. Variabel Kualitas Layanan	24
3. Variabel Kepuasan Pelanggan	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Teknik Pengambilan Sampel	27
F. Teknik Analisis Data	27
1. Uji Kuesioner	27
a. Uji Validitas	27
b. Uji Reliabilitas	28
2. Analisis Deskriptif	29
a. Rata-rata (Mean)	29
b. Rentang Skala	29
3. Analisis Regresi	30
a. Uji Asumsi Klasik	31
(1) Uji Normalitas	31
(2) Uji Multikolinearitas	32

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.



(3) Uji Heteroskedastisitas	32
b. Uji Keberartian Model (Uji F)	33
c. Uji Signifikasi Koefisien (Uji t)	33
d. Uji Koefisien Determinasi	34

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
B. Profile Responden	36
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
2. Responden Berdasarkan Usia	36
C. Hasil Penelitian	37
1. Uji Kuesioner	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas	40
2. Analisis Deskriptif	41
a. Kualitas Produk	41
b. Kualitas Layanan	42
c. Kepuasan Pelanggan	44
3. Analisa Regresi	45
a. Uji Asumsi Klasik	45
(1) Uji Normalitas	45
(2) Uji Multikolinearitas.....	45
(3) Uji Heterokedastisitas	46
b. Uji Keberartian Model (Uji F)	46
c. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)	47
d. Uji Koefisien Determinasi	47
D. Pembahasan	48
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	48
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Restoran Cepat Saji Paling Populer di Indonesia pada tahun 2022	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk	23
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Layanan	24
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	25
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin	36
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan usia	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.7 Rata-rata Kepercayaan Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4.8 Rata-rata Kepercayaan Variabel Kualitas Layanan	42
Tabel 4.9 Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Residual	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	46
Tabel 4.13 Pengujian Kesesuaian Model	46
Tabel 4.14 Pengujian Hipotesis Penelitian	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tingkatan Produk	8
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3.1	Rentang Skala	30
Gambar 4.1	Gambar Mc Donald	35

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



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	53
Lampiran 2 Profile Responden	59
Lampiran 3 Data Kuesioner 103 Responden.....	60
Lampiran 4 Hasil Output Validitas Reliabilitas	67
Lampiran 5 Hasil Output Analisis Deskriptif	70
Lampiran 6 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	71
Lampiran 7 Hasil Uji F	72
Lampiran 8 Hasil Uji t	72
Lampiran 9 Hasil Uji R^2	72
Lampiran 10 Tabel F	73
Lampiran 11 Tabel t	74

© Hak Cipta dilindungi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak seluruh atau sebagian isi dari 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 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.