

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MCDONALD'S CITRAGARDEN 6
JAKARTA BARAT**

Oleh:

Nama : Dendhanu May Subagja

NIM : 23199095

Skripsi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

JANUARI 2024

(C) Hak cipta milik IBI KKG (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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© 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.



C Hak cipta milik IBI KKG (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 LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MCDONALD'S CITRAGARDEN 6
JAKARTA BARAT**

Diajukan Oleh :

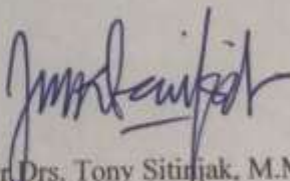
Nama : Dendhanu May S.

NIM : 23199095

Jakarta, 02 Oktober 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing


(Dr. Drs. Tony Sitirjak, M.M., 02/10/23)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha kuasa karena atas anugerah, petunjuk, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada *McDonald’s* Citragarden 6, Jakarta Barat” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Tony Sitinjak, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, maupun arahan untuk membimbing dan memberikan masukan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kepada orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberi semangat agar tidak hentinya selalu belajar dan menuntut ilmu di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.



Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga keberuntungan selalu berpihak kepada kita.

Jakarta, Oktober 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.



ABSTRAK

Dendhanu May Subagja / 23199095/ 2024 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mcdonald's Citragarden 6, Jakarta Barat / Pembimbing : Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.,

Untuk memenuhi kebutuhan mendasar yaitu makanan dan minuman, banyak perusahaan penyedia barang dan jasa menawarkan berbagai macam variasi demi memenuhi segala permintaan konsumen sehingga muncul fenomena restoran cepat saji salah satunya yaitu McDonald's. Semakin ketatnya persaingan restoran fast food, membuat McDonald's dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Sehingga McDonald's dalam menerapkan manajemen pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembeliannya dalam usaha-usaha pemasaran dari produk yang di pasarkan

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan, teori kualitas produk dan teori keputusan pembelian. Terdapat lima dimensi kualitas layanan terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Terdapat delapan dimensi dari kualitas produk yaitu *performance*, *feature*, *reliability*, *conformance*, *durability*, *serviceability*, *aesthetics* dan *perceived quality*. Terdapat empat dimensi keputusan pembelian yaitu tetap kemandirian sebuah produk, kebiasaan dalam membeli produk, pembelian ulang dan rekomendasi.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dengan menyebarkan kepada 140 responden yang merupakan konsumen McDonald's Citra Garden 6 Jakarta Barat. Alat ukur dalam penelitian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda, alat bantu yang digunakan adalah SPSS 25.0

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, menunjukkan konsumen setuju dengan pernyataan variabel kualitas layanan dan kualitas produk sedangkan variabel keputusan pembelian menunjukkan pelanggan sangat setuju. Berdasarkan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh dari kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di Mcdonald's Citragarden 6, Jakarta Barat.

1. Hak cipta milik BIKK (Bina Ilmiah Kwik Kian Gie) dan tidak diperjualbelikan.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



ABSTRACT

Dendhanu May Subagja / 23199095/ 2024 / The Effect of Service Quality and Product Quality on Purchasing Decisions at Mcdonald's Citragarden 6, West Jakarta / Advisor : Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.,

To meet basic needs, namely food and drinks, many companies providing goods and services offer various kinds of variations to meet all consumer demands, so that the phenomenon of fast food restaurants, one of which is McDonald's, has emerged. The increasingly intense competition for fast food restaurants has made McDonald's required to move faster in terms of attracting consumers. So that McDonald's in implementing marketing management needs to pay close attention to consumer behavior and the factors that influence purchasing decisions in marketing efforts for marketed products.

The theories used in this study are service quality theory, product quality theory and purchasing decision theory. There are five dimensions of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. There are eight dimensions of product quality, namely performance, features, reliability, conformance, durability, serviceability, aesthetics and perceived quality. There are four dimensions of purchasing decisions, namely the stability of a product, the habit of buying products, repeat buyers and recommendations.

The research method in this study is non probability sampling by collecting data through a questionnaire by distributing to 140 respondents who are consumers of McDonald's Citra Garden 6 West Jakarta. The measuring instruments in the study were validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression test, the tool used was SPSS 25.0.

Based on the results of descriptive analysis, it shows that consumers agree with the service quality and product quality variable statements, while the purchasing decisions variable shows that customers strongly agree. Based on multiple linear regression analysis, it is found that there is an influence of product quality and service quality on customer satisfaction.

This study concluded that overall the variables of service quality and product quality have a positive effect on purchasing decisions at Mcdonald's Citragarden 6, West Jakarta.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Batasan Penelitian	6
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Praktis	7
2. Manfaat Teoritis	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teoritis	9
1. Kualitas Layanan.....	9
2. Kualitas Produk	12
3. Keputusan Pembelian.....	14
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	19
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	20
D. Hipotesis.....	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	22
B. Desain Penelitian.....	22
1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian	22
2. Metode Pengumpulan Data	22



C Hak cipta milik IBI KKG (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.

3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel.....	23
4. Tujuan Penelitian.....	23
5. Dimensi Waktu.....	23
6. Cakupan Topik.....	23
7. Lingkungan Penelitian.....	24
8. Kesadaran Persepsi Partisipan.....	24
C. Variabel Penelitian	24
1. Variabel Bebas	24
2. Variabel Terikat.....	28
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	31
1. Uji Instrumentasi Data	31
2. Analisis Deskriptif.....	33
3. Uji Asumsi Klasik	36
4. Regresi Linear Berganda	37
5. Uji Hipotesis.....	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
1. Deskripsi Restoran Cepat Saji McDonald's Citra Garden 6	41
2. Profile Responden	41
B. Analisis Deskriptif.....	47
C. Hasil Penelitian	53
1. Uji Instrumentasi Data	53
2. Uji Asumsi Klasik	56
3. Uji Regresi Linier Berganda	59
4. Uji Hipotesis.....	60
D. Pembahasan.....	63
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat	63
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk McDonalds Citra Garden 6, Jakarta Barat	64
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Simpulan.....	66



B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	71

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 1.1 Daftar 10 Restoran Terlaris di Indonesia.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas layanan	25
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Produk	27
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	29
Tabel 3.4 Skor Jawaban Dalam Skala Likert	31
Tabel 3.5 Kategori Reliabilitas Berdasarkan Nilai	33
Tabel 3.6 Skala Likert Untuk Kuesioner	35
Tabel 4.1 Jumlah Data Sampel Penelitian.....	42
Tabel 4.2 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.4 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	44
Tabel 4.5 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.6 Deskripsi Pelanggan Berdasarkan Pembelian per Bulan.....	46
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	47
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	50
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas 30 Responden Variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas 30 Responden Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas 30 Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov Smirnov	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59



Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	61
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinas (R-Square).....	62

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

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1	Rentang Skala	35
Gambar 4.1	Rentang Skala Variabel Kualitas Layanan	49
Gambar 4.2	Rentang Skala Variabel Kualitas Produk	50
Gambar 4.3	Rentang Skala Variabel Keputusan Pembelian	52
Gambar 4.4	Uji Normalitas - Grafik Histogram.....	56
Gambar 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Grafik Scatterplott.....	58

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 Penelitian	71
Lampiran 2 Data Penelitian	72
Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif	76
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	77
Lampiran 5 Hasil Profile Responden.....	80
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	82
Lampiran 7 Hasil Regresi Linier	84



© 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.



© 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.