

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MCDONALD**

SUNTER BARAT

Oleh:

Nama : Kelvin Pratama

NIM : 25229071

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

SEPTEMBER 2024

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

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MCDONALD SUNTER BARAT

Diajukan Oleh :

Nama : Kelvin Pratama

NIM : 25229071

Jakarta, 21 Maret 2025

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Dr. Abdullah Rakhman S.TP, M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2025



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 Pratama / 25229071 / 2024 / Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian pada McDonald Sunter Barat / Pembimbing:
Dr. Abdullah Rakhman S.TP, M.M.

Dalam bisnis makanan cepat saji dituntut untuk memperhatikan kualitas layanan dan kualitas produk, yang dimana pemegang peranan penting dalam kunci kesuksesan dalam jalannya persaingan bisnis makanan cepat saji sehingga tercipta keputusan pembelian. Keputusan Pembelian menjadi salah satu tolak ukur yang mengarahkan kearah pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga terciptanya sumber keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Dari perspektif konsumen, banyak keluhan dimana layanan dan produk yang terkadang tidak bisa memenuhi ekspektasi konsumen atau tidak terciptanya keputusan pembelian terhadap suatu produk atau jasa tersebut. Bila tidak dicari jalan keluar dengan baik oleh perusahaan akan menjadi boomerang bagi perusahaan itu sendiri.

Dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan, teori kualitas produk dan teori keputusan pembelian, yang dimana terdapat 5 indikator yang mempengaruhi kualitas layanan, 7 indikator yang mempengaruhi kualitas produk, dan 5 indikator yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Objek penelitian ini adalah McDonald Sunter barat dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuisioner sebagai alat pengumpul data. Alat ukur yang digunakan adalah uji validitas, ujia reliabilitas, rata-rata hitung, analisis presentase rentang skala, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Penelitian dianalisis dengan menggunakan *SPSS 26*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan terbukti memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di McDonald Sunter Barat. Kualitas Produk terbukti memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di McDonald Sunter Barat.

Implikasi penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk guna peningkatan keputusan pembelian di McDonald Sunter Barat dengan cara meningkatkan kreativitas, inisiatif, memberikan dorongan, meningkatkan upaya kolaborasi, koordinasi, dan memberikan pelatihan yang berdampak pada keputusan pembelian di McDonald Sunter Barat.

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

Copyright © 2024 by Kwik Kian Gie School of Business. All rights reserved. This journal is registered at the Indonesian Copyright Commission (HKI) with registration number 202401101100001.

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.

ABSTRACT

Kelvin Pratama / 25229071 / 2024 / *The influence of service quality and product quality on purchasing decisions at McDonald Sunter Barat* / Advisor: Dr. Abdullah Rakhman S.TP, M.M.

In the fast food business, you are required to pay attention to service quality and product quality, which plays an important role in the key to success in the competitive fast food business, resulting in purchasing decisions. Purchasing decisions are one of the benchmarks that directs towards fulfilling consumer needs so as to create a source of sustainable competitive advantage. From a consumer perspective, there are many complaints that services and products sometimes cannot meet consumer expectations or a purchasing decision for a product or service does not result. If the company does not find a solution properly, it will boomerang for the company itself.

This research uses service quality theory, product quality theory and purchasing decision theory, where there are 5 indicators that influence service quality, 7 indicators that influence product quality, and 5 indicators that influence purchasing decisions.

The object of this research is West Sunter McDonald's with a total of 100 respondents. Quantitative research method, non-probability sampling technique. Data collection techniques with questionnaires as a data collection tool. The measuring instruments used are validity tests, reliability tests, arithmetic averages, scale range percentage analysis, classical assumption tests, and multiple regression analysis. Research was analyzed using SPSS 26.

The research results show that Service Quality is proven to have a positive and significant influence on purchasing decisions at McDonald Sunter Barat. Product quality is proven to have a positive and significant influence on purchasing decisions at McDonald Sunter Barat.

The implications of this research are to improve service quality and product quality in order to improve purchasing decisions at McDonald Sunter West by increasing creativity, initiative, providing encouragement, increasing collaboration efforts, coordination, and providing training that has an impact on purchasing decisions at McDonald Sunter West.

Keyword: *Service Quality, Product Quality, Purchasing Decisions.*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan proposal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada McDonald Sunter Barat” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, masih banyak terdapat hambatan, kesalahan, kekurangan, maupun rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abdullah Rakhman S.TP, 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 mendedikasikan ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi. Bekal ilmu tersebut sangat berharga dan akan selalu menjadi pedoman bagi penulis dalam berkarya dan mengabdikan diri kepada masyarakat.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan selama penulis menempuh pendidikan, keramahan, dan kesigapan para staf dalam membantu kelancaran penulis sangatlah berkesan.





4. Kedua orang tua saya, ayah angkat, dan keluarga yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, dan doa tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan proposal sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan didalam penyajian skripsi. Penulis sangat menghargai masukan dan saran dari semua pihak khususnya para pembaca. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menjadi referensi yang sangat berguna bagi peneliti selanjutnya.

Jakarta, September 2024

Penulis

Kelvin Pratama

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.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Penelitian	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teoritis	9
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran	24
1. Pengaruh Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	24
2. Pengaruh Kualitas Layanan dengan Keputusan Pembelian.....	24
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Objek Penelitian	26





B.	Desain Penelitian	26
C.	Variabel Penelitian	28
1.	Variabel Independen	28
2.	Variabel Dependen.....	30
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
E.	Teknik Pengumpulan Data	32
F.	Teknik Analisis Data	33
1.	Uji Instrumen	33
2.	Analisis Deskriptif	34
3.	Analisis Regresi Linier Berganda	35
4.	Uji Asumsi Klasik.....	36
5.	Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		39
A.	Hasil Penelitian.....	39
1.	Gambaran Umum McDonald Sunter Barat.....	39
2.	Karakteristik Responden	41
3.	Uji Kualitas Instrumen Penelitian	44
4.	Uji Statistik Deskriptif	50
5.	Uji Asumsi Klasik.....	57
6.	Uji Hipotesis	59
B.	Pembahasan	61
1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	61
2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		63
A.	Simpulan.....	63
B.	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

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.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar 10 Restoran paling laris di Indonesia Tahun 2022	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1	20
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2	21
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3	21
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4	22
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 5	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Layanan (X_1)	28
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Produk (X_2)	30
Tabel 3.3 Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y)	31
Tabel 3.4 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Pernah Membeli	41
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Usia Responden	43
Tabel 4.4 Tingkat Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.9 Rata - Rata dan Selang Kepercayaan Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4.10 Rata - Rata dan Rentang Kepercayaan Variabel Kualitas Produk	53
Tabel 4.11 Rata - Rata dan Selang Kepercayaan Variabel Keputusan Pembelian	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Asumsi Klasik	57
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F)	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Parsial (Uji t)	60



DAFTAR GAMBAR

<p>©</p> <p>Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>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.</p>	<p>Gambar 1.1 Penjualan ayam McDonald menjadi pilihan favorit ke 3 3</p> <p>Gambar 1.2 Fenomena Munculnya ayam McDonald Gulai..... 4</p> <p>Gambar 2.1 Karakteristik Layanan..... 11</p> <p>Gambar 2.2 The Levels of Product..... 14</p> <p>Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian 25</p> <p>Gambar 4.1 McDonald Sunter Barat 39</p> <p>Gambar 4.2 Manager dan Apresiasi Karyawan McDonald Sunter Barat..... 40</p> <p>Gambar 4.3 Sertifikat Kebersihan 41</p> <p>Gambar 4.4 Lisensi LMKN 41</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	70
Lampiran 2 Hasil Kuesioner 30 Responden	78
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	83
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas	85
Lampiran 5 Hasil 100 responden.....	86
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	101
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi klasik	104
Lampiran 8 Data 30 Responden	107
Lampiran 9 Data 100 Responden	110
Lampiran 10 Bukti Turnitin.....	118
Lampiran 11 Kartu Bimbingan.....	119

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

