

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

PADA KOPI JANJI JIWA

Oleh :

Nama : Eugenia Fanty Telasha

NIM : 20160060

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran



INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Maret 2020

© 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 PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA KOPI JANJI JIWA**

Diajukan oleh

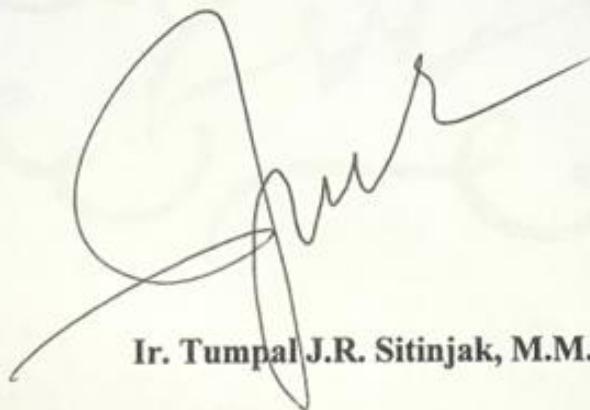
Nama : Eugenia Fanty Telasha

NIM : 20160060

Jakarta, 9 Maret 2020

Disetujui oleh :

Pembimbing,



Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

© 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.



ABSTRAK

Eugenia Fanty Telasha / 20160060 / 2019 / Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kopi Janji Jiwa / Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.

Melalui banyak kedai kopi baru bermunculan dan tidak hanya menyajikan kopi seperti kopi-kopi yang di jual di warung melainkan kopi dengan kreasi kopi kekinian. Minum kopi sekarang tidak hanya untuk menikmati sajiannya saja, melainkan tempat dan suasana di kedai kopinya. Perusahaan akan berusaha untuk memberikan produk dan layanan dengan kualitas terbaik, karena ada umumnya pelanggan akan merasakan kepuasan apabila mendapatkan produk dan layanan yang sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu, penelitian ini khususnya akan membahas mengenai kualitas produk dan kualitas layanan mengenai kepuasan pelanggan pada Kopi Janji Jiwa

Teori yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Terdapat dua jenis variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel independen yang terdiri dari kualitas produk dan kualitas layanan, dan variabel dependen yang terdiri dari kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah kedai Kopi Janji Jiwa. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 sampel pelanggan Kopi Janji Jiwa sebagai responennya. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *nonprobability sampling* dengan teknik *convenience sampling*.

Kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden menilai kualitas produk sudah baik, kualitas layanan sudah baik, dan pelanggan sangat puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa.

Disarankan Kopi Janji Jiwa sebaiknya menambah topping untuk pelengkap minuman, agar pelanggan dapat memilih topping lebih banyak, dan karyawan harus lebih peka kepada pelanggan agar pelanggan dapat lebih puas dengan kualitas produk dan kualitas layanan dari Kopi Janji Jiwa.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Eugenia Fanty Telasha / 20160060 / 2019 / *The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Kopi Janji Jiwa / Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.*

There is a lot of new coffee shop, not only present coffee like usuals coffee by old coffee shop, but coffee with today's creations, now today's we drink coffee not only for tasting it but for the place and atmosphere at the coffee shop, company strive to provide the best service with their greatest qualities.

Consumer will have a pleasant time if getting a good product and good services at the same time in accordance with the expectations, therefore this research in particular will discuss for qualities of product and service quality to find out satisfaction Janji Jiwa Coffee consumer's.

Theory that will be used in this study is the quality of product, quality of services, and customer satisfaction, there are two kind of variables in this research, that is independent variable consisting of qualities of product and services, and dependent variable consisting of customer satisfaction.

The object of this research is the coffee shop, the method uses is description analysis and multiple regression analysis. Data collection began with a questionnaire of 100 people with Janji Jiwa customer for the respondent, sampling is taking by nonprobability sampling with convenience sampling technique.

Product and service quality has a positive effect on customer satisfaction, this research shows respondent assess well the quality of the product, service quality is good, and customers are satisfied, the results of this study shows that product qualities and good services has a positive effect on customer satisfaction at Janji Jiwa coffee shop

I suggest Janji Jiwa coffee shop adding toppings to complement drinks, so customers can choose more toppings in many variation, employees must be more sensitive to customers so the customers can be more satisfied with the quality of products and services provided by Janji Jiwa Coffee shop.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction





KATA PENGANTAR

Ucapan puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan anugerah-Nya dan memberikan saya kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penelitian ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti mengalami banyak kendala dalam penyusunan skripsi ini. Namun, peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dikeempatan ini, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M selaku Dosen Pembimbing atas kesabaran dengan memberikan arahan dan bimbingannya dan telah membagi ilmu yang sangat berharga sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie School of Business yang memberikan pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti selama proses perkuliahan.
3. Para karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie School of Business yang dengan ramah membantu peneliti selama proses perkuliahan hingga penyusunan penelitian ini.
4. Kedua orang tua peneliti yang senantiasa mendukung peneliti secara materil dan moral sampai peneliti mempunyai kesempatan menyelesaikan skripsi.
5. Teman-teman terdekat peneliti yaitu Billy Calvindo, Grissella, dan Brigitta yang selalu ada untuk peneliti untuk menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan



penelitian ini. Dan Semua teman-teman peneliti yang terlibat dalam proses penyusunan laporan ini yang tidak bisa saya ucapkan satu .

Karata akhir penelitian ini sudah dibuat sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, jika ada kritik atau saran apapun yang sifatnya membangun bagi peneliti, peneliti akan dengan senang hati untuk terimanya. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menabahnya ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (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.

Jakarta, 9 Maret 2020

Eugenia Fanty Telasha

DAFTAR ISI

.....	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	5
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Produk.....	7
2. Kualitas Produk.....	7
3. Layanan.....	10
4. Kualitas Layanan.....	10
5. Kepuasan Pelanggan.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Objek Penelitian.....	20
B. Desain Penelitian.....	20
C. Variabel Penelitian.....	22
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
B. Hasil Penelitian.....	34
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
2. Analisis Deskriptif.....	35
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
a. Persamaan Regresi.....	40



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.



b. Asumsi Klasik.....	40
c. Uji F	41
d. Uji t.....	42
C. Pembahasan.....	43
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	44
A. Simpulan.....	44
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	48

Praktikum 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

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

Tabel 1	Penelitian Terdahulu : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	16
Tabel 2	Penelitian Terdahulu : Kualitas Produk dan Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	17
Tabel 3	Penelitian Terdahulu : Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsune dan Kualitas konsumen.....	17
Tabel 4	Penelitian Terdahulu : Kualitas Layanan dan Kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
Tabel 5	Penelitian Terdahulu : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	18
Tabel 1	Dimensi Indikator – Indikator Kualitas Produk.....	23
Tabel 2	Dimensi Indikator – Indikator Kualitas Layanan.....	23
Tabel 3	Dimensi Indikator – Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel 4	Skala Likers	25
Tabel 5	Rentang Skala.....	27
Tabel 4.1	Uji Validitas dan Reabilitas.....	34
Tabel 4.2	Rata – Rata Indikator Kualitas Produk.....	35
Tabel 4.3	Rata – Rata Kualitas Produk	36
Tabel 4.4	Rata – Rata Indikator Kualitas Layanan.....	37
Tabel 4.5	Rata – Rata Kualitas Layanan	38
Tabel 4.6	Rata – Rata Indikator Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 4.7	Rata – Rata Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.8	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	41
Tabel 4.9	Hasil Uji F.....	42
Tabel 4.10	Hasil Uji t.....	43

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3.1	Tabel Durbin Watson.....	29
Gambar 4.1	Logo Kopi Janji Jiwa.....	33
Gambar 4.2	Menu Kopi Janji Jiwa.....	33

© Hak cipta dan merek IBIKKG (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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

