

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN**

## **TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GEPREK BENSU DI KOTA**

### **HARAPAN INDAH BEKASI**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Claudia Ade Juantonia Radiman**

**NIM : 22160127**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**Juli 2020**

**© 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.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

## LEMBAR PENGESAHAN

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GEPREK BENSU DI KOTA HARAPAN INDAH BEKASI**

**Diajukan Oleh**

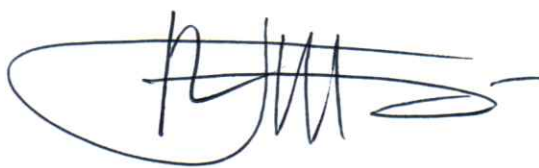
**Nama : Claudia Ade Juantonia Radiman**

**NIM : 22160127**

**Jakarta, 26 Agustus 2020**

**Disetujui oleh:**

Pembimbing,



**Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M.**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang menyalin atau 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

Claudia Ade Juantonia Radiman / 22160127 / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi / Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M.

Kuliner makanan yang ada di Indonesia sangat beranekaragam, keberagaman makanan ini mampu membuat siapa pun ingin mencicipi cita rasa dari kuliner di Indonesia. Salah satu menu makanan yang banyak dijual di warung makan atau restaurant ini adalah ayam geprek. Ayam geprek menjadi salah satu makanan khas dengan cita rasa yang unik karena penyajiannya yang berbeda dan sangat menarik. Peluang usaha ayam geprek ini menjadi menguntungkan untuk dijalankan apalagi harga ayam geprek dipasaran cukup terjangkau. Bisnis kuliner ini, ternyata tidak hanya menggiurkan bagi masyarakat kebanyakan yang tidak ingin bekerja monoton di kantor, tetapi juga para artis yang notabene-nya sudah memiliki penghasilan lebih dari berbagai proyek hiburannya. Banyak artis yang akhirnya terjun ke dunia bisnis kuliner bermodalkan nama besar, salah satunya Ruben Onsu. Hal ini sangat membantu membentuk pola pemikiran para calon konsumen yang mengenal sosok artis itu sendiri dan juga menjadi strategi yang digunakan para artis agar nama dan bisnisnya semakin melambung. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi.

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 restoran Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 150 sampel pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas layanan Geprek Benu baik, dan pelanggan Geprek Benu dapat dikatakan merasa puas.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan variabel kualitas layanan Geprek Benu memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

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

## ABSTRACT

*Claudia Ade Juantonia Radiman / 22160127 /2020 / The Effect of Product Quality and Service Quality on Geprek Benu Customer Satisfaction in Kota Harapan Indah Bekasi / Dr. Abdullah Rakhman, M.M.*

*Food cuisine in Indonesia is very diverse, the diversity of these foods can make anyone want to taste the taste of culinary in Indonesia. One food menu that is widely sold in food stalls or restaurants is ayam geprek. Ayam geprek is one of the special food with a unique taste, because of its different and very interesting presentation. Ayam geprek business opportunities are profitable to run especially the price of ayam geprek in the market is quite affordable. This culinary business, it turns out, is not only tempting for the majority of people who do not want to work monotonously in the office but also the artists who incidentally already have more income from various entertainment projects. Many artists end up in the world of culinary business with big names, one of them is Ruben Onsu. This is very helpful in shaping the patterns of thinking of potential consumers who know the figure of the artist himself and also a strategy used by artists so that the name and business more soar. Therefore, the authors are interested in researching the effect of product quality and service quality on customer satisfaction Geprek Benu in Kota Harapan Indah Bekasi.*

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

*The object of this research is the Geprek Benu restaurant in Kota Harapan Indah Bekasi. The method used in this research is descriptive analysis and multiple regression analysis. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 150 samples of Geprek Benu customers in Kota Harapan Indah Bekasi. Sampling is done by non-probability sampling with a purposive sampling technique.*

*The results obtained show that product quality and service quality has a positive effect on customer satisfaction. From the research results, it can be seen that the product quality and service quality of Geprek Benu is good, and customers of Geprek Benu can be said to be satisfied.*

*The conclusion of this research is the product quality variable and service quality variable Geprek Benu has a positive influence on customer satisfaction.*

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



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus karena penyertaan-Nya sehingga penulis 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 ini 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 Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M., 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. Seluruh dosen pengajar di Kwik Kian Gie School of Business yang telah memberikan ilmu kepada penesliti, dan kepada seluruh staf perpustakaan Kwik Kian Gie School of Business yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih kepada orang tua, kakak, adik-adik dan keluarga besar yang selalu mendukung peneliti dalam mengerjakan skripsi ini baik melalui semangat, hiburan, nasehat dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Teman-teman kepada sahabat-sahabat peneliti Abrian, Fanty, Wanto, Salda, Jessica, dan Regina yang selalu ada untuk peneliti untuk menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
5. Terima kasih kepada para responden yang bersedia membantu peneliti untuk mengisi kuesioner penelitian ini.



6. Terima Kasih pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu namanya. Terima kasih banyak atas doa, dukungan, dan motivasi yang telah kalian berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu peneliti memohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti sangat terbuka dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

Jakarta, Juli 2020

Claudia Ade Juantonia Radiman

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2019

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

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Batasan Penelitian.....	7
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
1. Produk.....	9
2. Layanan.....	13
3. Kepuasan Pelanggan.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	26
1. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
2. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
D. Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Objek Penelitian.....	29
B. Desain Penelitian.....	29
1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian.....	29
2. Metode Pengumpulan Data.....	29
3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel.....	30



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,  
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



4.	Tujuan Penelitian .....	30
5.	Dimensi waktu .....	30
6.	Cakupan Topik .....	30
7.	Lingkungan Penelitian .....	30
8.	Kesadaran Persepsi Partisipan .....	30
C.	Variabel Penelitian .....	31
1.	Variabel Kualitas Produk.....	31
2.	Variabel Kualitas Layanan .....	33
3.	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	35
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	36
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
1.	Jenis dan Sumber Data .....	37
2.	Pengumpulan Data.....	37
F.	Teknik Analisis Data .....	38
1.	Uji Validitas.....	38
2.	Uji Reabilitas .....	39
3.	Analisis Deskriptif.....	39
4.	Uji Asumsi Klasik .....	42
5.	Analisis Regresi Berganda.....	44
6.	Uji Keberartian Model (Uji F).....	44
7.	Uji Signifikan Koefisien (Uji t) .....	45
8.	Koefisien Determinasi .....	47
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
1.	Sejarah .....	48
B.	Analisis Deskriptif.....	52
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
2.	Analisis Data Responden.....	56
3.	Analisis Variabel .....	57
4.	Uji Asumsi Klasik .....	62
5.	Uji Regresi Berganda.....	64
C.	Hasil Penelitian .....	67
1.	Analisis Kualitas Produk .....	67

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



2.	Analisis Kualitas Layanan .....	67
3.	Analisis Kepuasan Pelanggan.....	67
4.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	68
5.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
D.	Pembahasan.....	68
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi .....	68
2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi .....	69
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>70</b>
A.	Simpulan.....	70
B.	Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>72</b>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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 TABEL**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Tabel 1.1	Data Jumlah Restoran/Rumah Makan Kota di Provinsi Jawa Barat, 2013-2016 .....	3
Tabel 2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung .....	20
Tabel 2.2	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake .....	21
Tabel 2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado.....	22
Tabel 2.4	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya .....	23
Tabel 2.5	The Effect of Brand Image, Product Quality, and Relationship Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty .....	24
Tabel 2.6	The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana).....	25
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk .....	31
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan .....	33
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	53
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas .....	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4.14	Hasil Uji Keberartian Model (Uji F).....	64
Tabel 4.15	Hasil Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	65
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Logo Gepek Benu .....	49
Gambar 4.2 Paket Andalan Gepek Benu .....	49
Gambar 4.3 Menu Gepek Benu.....	51

© 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 menyalin 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 .....	75
Lampiran 2	Data Kuesioner 30 Responden .....	80
Lampiran 3	Hasil Output Uji Validitas .....	83
Lampiran 4	Hasil Output Uji Reabilitas .....	84
Lampiran 5	Data Profile 150 Responden .....	85
Lampiran 6	Hasil Output Profil Responden .....	89
Lampiran 7	Data Kuesioner 150 Responden .....	90
Lampiran 8	Hasil Output Analisis Deskriptif .....	102
Lampiran 9	Hasil Output Uji Asumsi Klasik .....	104
Lampiran 10	Hasil Output Uji Analisis Regresi Berganda .....	105
Lampiran 11	Tabel T .....	107
Lampiran 12	Tabel R .....	108



1. Dilarang menyalin, 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.