

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KAFE EXCELSO

MALL KELAPA GADING

Oleh :

Nama : **Jessica Natania**

NIM : **28160084**

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

JUNI 2020

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 KOPI KAFE EXCELSO MALL KELAPA GADING

Diajukan oleh :

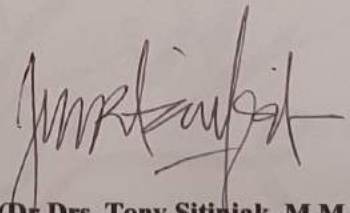
Nama : Jessica Natania

NIM : 28160084

Jakarta, 11 Juni 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Dr.Drs. Tony Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA 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.



ABSTRAK



Hak Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Natania / 28160084 / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kafe EXCELSCO di Mall Kelapa Gading / Dr. Drs. Tony Tinjak, M.M.

Halalnya, minum kopi sudah menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia sejak zaman dahulu kala. Alasannya, karena Indonesia adalah salah satu penghasil biji kopi terbaik di dunia. Di Indonesia, usia penikmat kopi hampir tidak pandang usia mulai dari remaja hingga orang dewasa bahkan manula, sehingga tidak terhitung jumlahnya. Bagi mereka, kopi adalah konsumsi harian dan merupakan bagian makanan dan minuman sehari-hari. Coffee shop atau kedai kopi menjadi salah satu pilihan yang favorit di kalangan masyarakat untuk sekedar melepas lelah atau mencari tempat refreshing yang bisa menyegarkan suasana kembali. Di samping itu secara sadar atau tidak sadar kedai kopi sudah sangat melekat dan telah menjadi gaya hidup masyarakat Indonesia masa kini. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kafe EXCELSCO di Mall Kelapa Gading.

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.

Obyek penelitian ini adalah kafe EXCELSCO di Mall Kelapa Gading. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 165 sampel pelanggan minuman kopi kafe EXCELSCO di Mall Kelapa Gading. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

Kualitas produk dan kualitas layanan masing-masing mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa responden menilai kualitas produk dan kualitas layanan sudah baik, dan kepuasan pelanggan sudah puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan di kafe EXCELSCO Mall Kelapa Gading.

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

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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



Jessica Natania/ 2816084 / 2020 / *The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of EXCELSO Cafe at Kelapa Gading Mall / Tony Sitinjak, Dr., Drs., M.M.*

In the beginning, drinking coffee has become a habit of Indonesian people since long time ago. Because Indonesia is one of the best coffee bean producers in the world. In Indonesia, the age of coffee connoisseurs is almost indifferent to ages ranging from teenagers to adults and even seniors, so that countless. For them, coffee is a daily consumption and a part of daily food and drinks. Coffee shop is one of the favorite choices among the people to simply unwind or look for a refreshing place that can refresh the atmosphere again. Besides that, consciously or unconsciously, coffee shop has become very attached and has become the lifestyle of Indonesian people today. Therefore, researchers are interested in conducting a study entitled *The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of EXCELSO Cafe at Kelapa Gading Mall*.

The theories used to support this research are product quality, service quality, and customer satisfaction. The Variables is divided into two types, independent and dependent variable. Independent variable is the Product quality and Service quality variable, Dependent variable is the Customer satisfaction.

The object of this research is EXCELSO Cafe at Kelapa Gading Mall. The method used in this study is descriptive analysis and multiple regression analysis. Data collection was done by distributing questionnaires to 165 EXCELSO beverage consumer samples at Kelapa Gading Mall. Sampling is done by non probability sampling with purposive sampling technique.

Product quality and service quality each have influence on customer satisfaction. Research shows that respondents assess product quality and service quality are good, and customer satisfaction is satisfied. The results showed that product quality and service quality proved to have a positive effect on costumer satisfaction at EXCELSO Kelapa Gading Mall.

The conclusion of this research is variable of product quality and variable of service quality of EXCELSO have positive effect on customer satisfaction. Thus, it can be concluded that if product quality and service quality is high, then customer satisfaction is high.

Key word: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

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.

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 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. Drs. Tony Sitinjak, M.M. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pendapat, saran, dan nasehat, serta bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Seluruh dosen pengajar di Kwik Kian Gie School of Business yang telah memberikan ilmu kepada peneliti, 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, 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. Terima kasih kepada sahabat-sahabat peneliti yang telah mendukung, menyemangati, menandoakan, membantu, dan menghibur peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada para responden yang bersedia membantu peneliti untuk mengisi kuisioner penelitian ini.



DAFTAR ISI

	PENGSAHAN.....	i
	ABSTRAK.....	ii
	ABSTRACT.....	iii
	KATA PENGANTAR.....	iv
	DAFTAR ISI.....	vi
	DAFTAR TABEL.....	xi
	DAFTAR GAMBAR.....	xiii
	DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN 		
	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
 BAB II KAJIAN PUSTAKA 		
	A. Landasan Teoritis.....	9
	1. Produk.....	9
	a. Pengertian Produk.....	9
	b. Klasifikasi Produk.....	9

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



c.	Siklus Hidup Produk.....	11
d.	Level Produk.....	12
e.	Pengertian Kualitas Produk.....	13
f.	Dimensi Kualitas Produk.....	13
2.	Kualitas Layanan.....	15
a.	Pengertian Layanan.....	15
b.	Karakteristik Layanan.....	15
c.	Kategori Layanan.....	17
d.	Pengertian Kualitas.....	17
e.	Dimensi Kualitas Layanan.....	18
3.	Kepuasan Pelanggan.....	20
a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
b.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
c.	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	22
d.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
B.	Penelitian Terdahulu	26
C.	Kerangka Pemikiran.....	27
1.	Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	27
2.	Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	28
D.	Hipotesis	29

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB I METODOLOGI PENELITIAN

A.	Obyek Penelitian.....	30
B.	Desain Penelitian.....	30
1.	Pengertian Desain Penelitian	30
2.	Klasifikasi Desain Penelitian.....	30

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.	Variabel Penelitian.....	32
1.	Variabel Kualitas Produk.....	33
2.	Variabel Kualitas Layanan	34
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 Reliabilitas	38
3.	Analisis Deskriptif.....	39
a.	Rata-Rata Hitung.....	39
b.	Rata-Rata Tertimbang.....	39
c.	Analisis Presentase	40
d.	Rentang Skala.....	40
4.	Uji Asumsi Klasik	42
a.	Uji Normalitas	42
b.	Uji Multikolinieritas	42
c.	Uji Heteroskedastisitas	42
5.	Analisis Regresi Berganda.....	43
6.	Uji Keberartian Model (Uji F)	44
7.	Uji Signifikan Koefisien (Uji t)	44
8.	Koefisien Determinasi (R^2).....	46

© 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.



BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
	B. Analisis Deskriptif	50
	1. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
	a. Uji Validitas	50
	b. Uji Reliabilitas.....	52
	2. Analisis data Responden.....	54
	a. Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
	b. Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia	54
	c. Analisis Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
	3. Analisis Variabel.....	55
	a. Analisis Variabel Kualitas Produk	55
	b. Analisis Variabel Kualitas Layanan.....	57
	c. Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
	4. Uji Asumsi Klasik	60
	a. Uji Normalitas	60
	b. Uji Multikolinieritas	61
	c. Uji Heteroskedastisitas	61
	5. Uji Regresi berganda	62
	a. Uji Keberartian Model (Uji F)	62
	b. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)	62
	c. Koefisien Determinasi	64
	C. Hasil Penelitian	64
	D. Pembahasan.....	65

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



BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A.	Simpulan.....	68
B.	Saran.....	69
	DAFTAR PUSTAKA.....	70
	LAMPIRAN.....	73

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

DAFTAR TABEL

	Tabel 1	Data Sejumlah Coffee Shop di Indonesia Tahun 2018.....	4
	Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	26
	Tabel 1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	33
	Tabel 2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	34
	Tabel 3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	35
	Tabel 1	Jenis- Jenis kopi EXCELSO.....	49
	Tabel 2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	50
	Tabel 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	51
	Tabel 4	Hasil Uji Validitas Veriabel Kepuasan Pelanggan.....	52
	Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	53
	Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	53
	Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan	53
	Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
	Tabel 9	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	54
	Tabel 10	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
	Tabel 11	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk	55
	Tabel 12	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	57
	Tabel 13	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	59
	Tabel 14	Hasil Uji Normalitas	60
	Tabel 15	Hasil Uji Multikolinieritas	61
	Tabel 16	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61

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



Tabel 4.17	Hasil Uji keberartian Model (Uji F)	62
Tabel 4.18	Hasil Uji Signifikan Koefisien (Uji t).....	62
Tabel 4.19	Hasil Koefisien Determinasi	64

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 GAMBAR

Gambar 2.1	Strategi Bisnis Perusahaan.....	23
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1	Logo Perusahaan EXCELSO.....	47

© 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.