

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PIZZA HUT

Oleh :

Nama : Samuel J. Daniel Djunaidi

NIM : 78160433

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWI KIAN GIE

JAKARTA

Januari 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

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PIZZA HUT

Diajukan oleh

Nama : Samuel J. Daniel Djunaidi

NIM : 78160433

Jakarta, Januari 2020

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

(Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., 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

Samuel J. Daniel Djunaidi / 78160433 / 2020 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pizza Hut / Pembimbing: Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.

Pertumbuhan persaingan bisnis restoran cepat saji semakin pesat, khususnya di Indonesia dengan hadirnya berbagai bisnis makanan dan minuman. Salah satu bisnis restoran cepat saji adalah Pizza Hut. Pizza Hut hadir di Indonesia untuk pertama kalinya pada tahun 1984 dan merupakan restoran pizza pertama di Indonesia yang sukses hingga saat ini. Oleh karena itu, penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pizza Hut.

Teori yang penulis gunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi dan indikator indikator yang berhubungan dengan kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Pizza Hut. Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrumen dalam berkomunikasi dan pengolahan data. Penarikan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *judgment sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian dan pengolahan data adalah analisis regresi dengan menggunakan software IBM SPSS Statistic 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator dari masing-masing variabel valid, dan semua variabel penelitian reliabel. Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh hasil bahwa kualitas produk Pizza Hut sangat baik, pelanggan Pizza Hut merasa puas dengan Pizza Hut, dan Pelanggan Pizza Hut yang merasa puas, loyal kepada Pizza Hut. Berdasarkan uji normalitas diperoleh hasil bahwa residual berdistribusi masuk akal. Dalam uji heteroskedastisitas, data yang ada tidak mengandung heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Berdasarkan uji multikolinieritas, dinyatakan bahwa semua variabel independen tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan uji otokorelasi, diperoleh hasil bahwa data tidak terjadi otokorelasi. Berdasarkan analisis regresi berganda, diperoleh hasil bahwa kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh paling kuat terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk Pizza Hut sangat baik, pelanggan Pizza Hut merasa puas dengan Pizza Hut, dan Pelanggan Pizza Hut yang merasa puas, loyal kepada Pizza Hut.



ABSTRACT

Samuel J. Daniel Djunaidi / 78160433 / 2020 / *Effect of Product Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Pizza Hut* / Mentor: Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.

The growth of the fast food restaurant business competition is growing rapidly, especially in Indonesia with the presence of various food and beverage businesses. One of many fast food restaurant business is Pizza Hut. Pizza Hut was present in Indonesia for the first time in 1984, and is the first successful pizza restaurant in Indonesia till today. Therefore, author is interested in conducting research with the title *Effect of Product Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Pizza Hut*.

The theory that the author uses to support this research is the definition and indicators related to product quality, customer satisfaction, and customer loyalty.

The object of this research is Pizza Hut. This study uses a questionnaire as an instrument in communicating and processing data. Sampling using non probability sampling with judgment sampling techniques. The procedure used for testing and processing data is regression analysis using IBM SPSS Statistic 25 software.

The results of this study indicate that all indicators of each variable are valid, and all research variables are reliable. Based on descriptive analysis, the results show that the quality of Pizza Hut products is very good, Pizza Hut customers are satisfied with Pizza Hut, and satisfied customer of Pizza Hut being loyal to Pizza Hut.. Based on the normality test, the results show that the residuals are reasonable distribution. In the heteroscedasticity test, the data does not contain heteroscedasticity in this regression model. Based on multicollinearity test, it is stated that all independent variables do not occur multicollinearity. Based on the autocorrelation test, the results obtained that the data does not occur autocorrelation. Based on multiple regression analysis, the results show that product quality is proven to have a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction is proven to have a positive effect on customer loyalty.

The conclusion of this study is that product quality has a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction has been shown to have a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction has the strongest effect on customer loyalty, Pizza Hut's product quality is very well, customer of Pizza Hut feels satisfy with Pizza Hut, satisfied customer of Pizza Hut being loyal to Pizza Hut.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya serta waktu yang diberikan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam penyusunan dan pembahasan skripsi ini, peneliti banyak mengalami kendala.

Namun, peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak

terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya tulis akhir ini, antara yang :

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M., selaku Dosen Pembimbing, dan Dosen Metodologi Penelitian yang telah memberikan dan arahan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan telah membagikan ilmu yang bermanfaat.
2. Seluruh dosen, staff perpustakaan, serta segenap civitas Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan pengajaran dan bantuan selama peneliti menjalankan masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
3. Mama, Grandpa, serta seluruh keluarga besar yang selalu membantu, mendukung, mendoakan dan memberikan semangat selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
4. Kalyca Levina dan keluarganya yang selalu mendukung, mendoakan dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.





5. Felix dan Andre Cahyadi teman-teman yang berjuang bersama dalam menyusun skripsi dan saling menyemangati satu sama lain.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Teman-teman jurusan ilmu administrasi bisnis yang terdekat (Nicholas Cindrata, Mordekhai Gur, Kenny Yaputra, Jason Santoso, Irvan Limarto, Joshua Hernando, Mikhael Wilson, Steven Prawinata, Andri, Michelle, Melinna Sastra, Syana, dan Verent Viona) yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa serta hiburan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

7. Teman-teman Bandung yaitu Verrel Davendra dan Hendra Kusuma yang selalu turut memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi.

8. Teman-teman seperkumpulan (Kalyca Levina, Verren Purnomo, Shanice Sumanna Devi, Geofanny Natalia, Feby Wella, Gloria Citra, Nico Santoso, Krista Leo Patty, Florentina L.D, dan Liana Mulyono) yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa serta hiburan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan, serta dapat memberikan kritik dan saran yang membangun. Terima kasih.

Jakarta, Januari 2020

Samuel J. Daniel Djunaidi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 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.....	5
G. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian	29

1. Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian isi 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.





B. Desain Penelitian	29
C. Variabel Penelitian.....	31
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
B. Hasil Analisis.....	47
C. Pembahasan	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKGG (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 IBIKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	25
TABEL 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk	32
TABEL 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	33
TABEL 3.3 Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	33
TABEL 3.4 Tabel Skala Likert.....	36
TABEL 3.5 Rentang Skala.....	40
TABEL 4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	47
TABEL 4.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	49
TABEL 4.3 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	50
TABEL 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	51
TABEL 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	51
TABEL 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	52
TABEL 4.7 Skor Rata-Rata Kualitas Produk.....	52
TABEL 4.8 Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	54
TABEL 4.9 Skor Rata-Rata Loyalitas Pelanggan	55
TABEL 4.10 Hasil Uji Normalitas	56
TABEL 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
TABEL 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
TABEL 4.13 Hasil Uji Otokorelasi.....	58
TABEL 4.14 Hasil Uji Model F	58
TABEL 4.15 Hasil Uji Model t	59

Hak cipta ini dimiliki oleh IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyalin seluruh atau sebagian dari isi buku ini tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Grafik Peningkatan Pendapatan Waralaba Pizza Hut Indonesia	4
GAMBAR 2.1 Lima Tingkatan Produk	13
GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran	27
GAMBAR 4.1 Logo Terbaru Pizza Hut.....	45

© **Handicripta Milia BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

HaCipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya 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

Kuisisioner Penelitian 67

LAMPIRAN 2

Data Pra Kuisisioner 69

LAMPIRAN 3

Data Kuisisioner..... 72

LAMPIRAN 4

Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas 84

LAMPIRAN 5

Hasil Output Analisis Deskriptif 87

LAMPIRAN 6

Hasil Output Uji Asumsi Klasik..... 89

LAMPIRAN 7

Hasil Output Analisis Regresi Berganda 91

LAMPIRAN 8

Alamat Web dan Screenshot Google Form 92

