

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
MCDONALD'S CIKARANG**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

DINDA RAHAYU
NIM : 2412008024



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
MCDONALD'S CIKARANG**

Oleh

Nama : DINDA RAHAYU
NIM : 2412008024
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 7 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Muhammad Aziz Winardi N, ST,MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS.



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
MCDONALD'S CIKARANG**

Oleh:

Nama : DINDA RAHAYU
NIM : 2412008024
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 7 Agustus 2024
Waktu : 16.05 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Yose Cahyo Benardi Widhayoga, SE, M.S.Si

Anggota I : Aldi Friyatna Dira, SE, MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DINDA RAHAYU
NIM : 2412008024
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 321609550420005
Alamat : Kp. Kaum Utara RT 004 / RW 001 Desa. Karang Asih

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Konsumen Di McDonald's Cikarang ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini benar adanya.

Depok, 7 Agustus 2024



DINDA RAHAYU

ABSTRAK

DINDA RAHAYU. NIM 2412008024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mcdonald's Cikarang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di McDonald's Cikarang. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 22,3% faktor-faktor kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk sedangkan sisanya 77,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (15,176) > F_{tabel} (3,090)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian di McDonald's.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

DINDA RAHAYU. NIM 2412008024. *The Influence of Service Quality and Product Quality on Consumer Satisfaction at Mcdonald's Cikarang*

The purpose of this research is to determine and analyze the influence of customer quality and product quality on consumer satisfaction at McDonald's Cikarang. The type of research used is explanatory research with a research method in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear analysis. Sample selection was carried out by purposive sampling. The sample consisted of 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test show that 22.3% of consumer satisfaction factors can be explained by service quality and product quality while the remaining 77.7% is explained by other factors not examined in this research. while the results of the F test show that simultaneously the service quality and product quality variables simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction with the analysis results being the value $F_{count} (15.176) > F_{table} (3.090)$. The t test results show that the service quality variables partially have a significant positive effect on purchasing decisions at McDonald's.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Consumer Decisions

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Penelitian yang berjudul “Pengaruh Inovasi Produk Dan Perbaikan Produk Terhadap Kinerja Operasional Di Mcdonald’s”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tersusunnya Penulisan Penelitian ini tidak hanya atas kemampuan penulis semata, namun juga berkat bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Mildy Rifa'i, SE selaku ketua Yayasan Nusa Jaya yang telah berusaha mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid M.S selaku ketua STIE GICI Business School.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Aldi F. Dira, SE,MM selaku pemimpin cabang STIE GICI Business School Bekasi.
5. Muhammad Aziz Winardi N, ST, MM selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta motivasi selama proses Penyusunan Skripsi.
6. Bapak dan ibu dosen manajemen yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan yang berguna untuk penulis dalam menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, semangat dan doa demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini.
8. Untuk teman seperjuangan yang dibimbing oleh bapak Aziz Winardi yang telah memberikan doa dan dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah berjuang bersama penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
10. Semua pihak yang membantu dalam terselesaikannya Penulisan Skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu.
11. Untuk penyemangat saya terutama orang-orang terdekat saya yang sudah mau memberi dukungan serta semangat untuk menuntaskan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam Penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang harus diperbaiki dan masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran yang membangun untuk menyempurnakan Penulisan Skripsi ini. Besar harapan penulis semoga Penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Depok, 7 Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dinda Rahayu', with a stylized flourish at the end.

DINDA RAHAYU
NIM : 2412008024

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	3
1.4. Rumusan Masalah.....	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2. Strategi Pemasaran	7
2.1.3. Membangun Nilai dan Loyalitas dalam Pemasaran	7
2.1.4. Kualitas Pelayanan	8
2.1.5. Kualitas Produk	10
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.2. Jenis penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1. Populasi	18
3.3.2. Sampel	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Definisi Operasional Variabel	20
3.5.1. Variabel Bebas	21
3.5.2. Variabel Terikat.....	23
3.6. Teknik Analisis Data	23
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	23
3.6.2. Persamaan Regresi	24
3.6.3. Uji Kualitas Data	25
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	27

3.6.5. Uji Hipotesis.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil Penelitian.....	31
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.2. Karakteristik Responden	32
4.1.3. Tanggapan Responden	33
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	37
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	39
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	42
4.2. Pembahasan	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1. Simpulan.....	47
5.2. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1	Pelaksanaan Kegiatan	18
Tabel 3. 2	Operasional Variabel.....	21
Tabel 3. 3	Skala penafsiran	24
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden	32
Tabel 4. 2	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4. 3	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	34
Tabel 4. 4.	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen	36
Tabel 4. 5	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4. 6	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	38
Tabel 4. 7	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	38
Tabel 4. 8	Hasil Uji Reabilitas	39
Tabel 4. 9	Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4. 10	Hasil Uji Regresi Berganda	42
Tabel 4. 11	Hasil Uji F	43
Tabel 4. 12	Koefisien Determinasi.....	43
Tabel 4. 13	Hasil Uji t	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top Brand For teens Index 2023.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas	40
Gambar 4. 2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Keterangan Penelitian	50
Lampiran 1. 2 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 1. 3 Tabulasi Data.....	53
Lampiran 1. 4 Hasil Output SPSS.....	55
Lampiran 1. 5 Tabel r, F, dan t.....	61
Lampiran 1. 6 Dokumentasi	64
Lampiran 1. 7 Kartu Bimbingan	65
Lampiran 1. 8 Hasil Turnitin.....	66
Lampiran 1. 9 Daftar Riwayat Hidup.....	67