

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN KFC
(Studi kasus pada Gerai KFC Cabang Margonda)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta**



U N I V E R S I T A S

**Nama : Nanda Elvira
NIM : 43114320022**

M E R C U B U A N A

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2019**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Elvira Tanjung

NIM : 43114320022

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSI

MERCU BUANA

Jakarta, 30 Desember 2018

METERAI
TEMPEL

AF051AFF357232019

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Nanda Elvira Tanjung

NIM : 43114320022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nanda Elvira Tanjung
NIM : 43114320022
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen KFC (Studi kasus pada Gerai KFC Cabang Margonda)
Tanggal Lulus Ujian : 30 Januari 2019

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Muhamad, SE., M.M.

Tanggal : 14/2/2019

Ketua Penguji,



Dr. Bambang Mulyana, M.Si

Tanggal : 14/2/2019

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CRS

Tanggal : 14/2/2019

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dudi Permana, Ph.D.

Tanggal : 15/2/2019

ABSTRACT

The development of restaurants in Depok city is increasing, resulting in intense competition between each restaurant. Every restaurant must be able to create service quality, product quality and location to satisfy and meet consumer expectations. This study aims (1) Analyzing service quality variables whether it influences the variable customer satisfaction (2) Analyzing product quality variables does influence on customer satisfaction variables (3) Analyze location variables whether it influences the variable customer satisfaction. Technique sampling accidental sampling with 125 respondents. Data is analyzed descriptive and analytic with Multiple Linear Regression Analysis method. The results of this study shows that consumer attitudes toward service quality, product quality and location at KFC Margonda all have a real and positive influence on customer satisfaction. Thing it shows the better quality of service, product quality, and location given, then satisfaction consumers on KFC Margonda increase.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Location, Customer Satisfaction



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

ABSTRAK

Perkembangan restoran di kota Depok semakin meningkat, sehingga mengakibatkan persaingan yang ketat antar tiap restoran. Setiap restoran harus dapat menciptakan kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi untuk memuaskan dan memenuhi harapan konsumennya. Penelitian ini bertujuan (1) Menganalisis variabel kualitas pelayanan apakah berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (2) Menganalisis variabel kualitas produk apakah berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (3) Menganalisis variabel lokasi apakah berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Teknik pengambilan contoh *accidental sampling* dengan 125 responden. Data dianalisis secara deskriptif dan analitik dengan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi di KFC Margonda ketiganya memiliki pengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi yang diberikan, maka kepuasan konsumen pada KFC Margonda meningkat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, Kepuasan Konsumen



LEMBAR PERSEMBAHAN

Ku persembahkan tugas akhir ini untuk orang-orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah. **Teristimewa ayahanda dan ibunda tercinta dan terkasih, Muhammad Rais Tanjung dan Evi Tysnawati.** Tak akan mampu ku membalas semua jasa-jasamu, hanya sebuah kado kecil yang dapat kuberikan dari bangku kuliahku yang memiliki sejuta makna, pengorbanan, dan perjalanan untuk dapatkan masa depan yang ku inginkan. Tak lupa permohonan maaf ananda yang sedalam-dalamnya atas segala tingkah laku dan kekhilafan ananda selama ini.

Ku bermohon dalam sujudku pada-Mu ya Allah, ampunilah segala dosa-dosa orangtuaku, bukakanlah pintu rezeki bagi mereka, maafkan atas segala kekhilafan mereka, jadikanlah mereka ummat yang selalu bersyukur dan menjalankan perintah-Mu. Dan jadikanlah hamba-Mu ini anak yang selalu berbakti pada orang tua serta dapat selalu membahagiakan mereka. Aamiin yaa rabbal aalamiin.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen KFC (Studi kasus pada Gerai KFC Cabang Margonda)."**

Penulis menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS.,CMA.,CRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen SI Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Muhammad, SE., MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan serta nasehat yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

5. Dr. Bambang Mulyana, M.Si., selaku ketua dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Agus Arijanto, SE., MM selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan segenap ilmunya dan bersedia membantu segala urusan administrasi selama perkuliahan.
6. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya demi kelancaran penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya, serta segala bantuan yang diberikan semua pihak di atas mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Jakarta, 30 Desember 2018



Nanda Elvira

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	10
1. Kepuasan Konsumen	10
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Kualitas Produk.....	16
4. Lokasi.....	21
5. Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	24
6. Hubungan Antar Variabel	29
B. Rerangka Konseptual	32
C. Pengembangan Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	35
1. Definisi Variabel.....	35
2. Operasionalisasi Variabel	36
D. Pengukuran Variabel.....	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi Penelitian.....	41
2. Sampel Penelitian.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Metode Analisis	44
1. Statistik Deskriptif.....	44
2. Uji Kualitas Data	45
a. Uji Validitas.....	45
b. Uji Reliabilitas.....	45
3. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinearitas	47
c. Uji Heterokedastisitas.....	47
4. Uji Kesesuaian Model.....	48
a. Koefisien Determinasi (R^2)	48
b. Uji ANOVA (Uji F)	48
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
6. Uji Hipotesis (Uji T).....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
2. Karakteristik Profil Responden.....	55

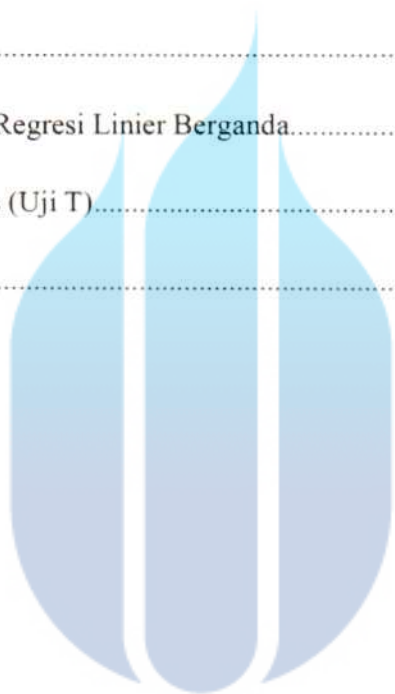
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	58
C. Hasil Uji Kualitas Data	62
a. Hasil Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	66
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	67
a. Hasil Uji Normalitas	67
b. Hasil Uji Multikolinearitas	70
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	72
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
b. Uji ANOVA (Uji F)	73
F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	76
G. Uji Hipotesis (Uji T)	77
H. Pembahasan Hasil Penelitian	81
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	83
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1.1 Top Brand Index Kategori Restoran Fastfood	3
1.2 Data Penuaian KFC Tahun 2013 -2017	4
1.3 Data Prasurvey Terhadap Responden	6
2.1 Penelitian Terdahulu	24
3.1 Operasionalisasi Variabel	37
3.2 Metode Pembobotan Skala Likert.....	44
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.4 Rekapitulasi Perhitungan Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
4.5 Rekapitulasi Perhitungan Variabel Kualitas Produk.....	60
4.6 Rekapitulasi Perhitungan Variabel Lokasi.....	60
4.7 Rekapitulasi Perhitungan Variabel Kepuasan Konsumen	61
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	63
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	64
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	64
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	65
4.12 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	66

4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
4.14 Hasil Uji Normalitas.....	68
4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	71
4.16 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	73
4.17 Hasil Uji ANOVA (Uji F).....	74
4.18 Tabel F	75
4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
4.20 Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	78
4.21 Tabel T	79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
2.1 Rerangka Konseptual	32



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GRAFIK

No. Keterangan	Halaman
4.1 Hasil Uji Normalitas Data P-P Plot	69
4.2 Grafik Uji Histogram	70
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

No. Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Karakteristik Profil Responden	94
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	98
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk	102
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Variabel Lokasi	106
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen	110
Lampiran 7 Hasil Uji Statistik Karakteristik Profil Responden.....	114
Lampiran 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel	115
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	117
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	117
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	118
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	118
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas	128
Lampiran 14 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	130
Lampiran 15 Hasil Uji Kesesuaian Model.....	132
Lampiran 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	133
Lampiran 17 Hasil Uji Hipotesis	134