

**“ PENGARUH PERSEPSI MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “**

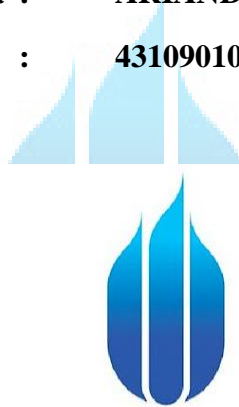
(Studi Kasus pada KFC Cabang Taman Semanan Indah Jakarta Barat)

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : ARIANDY KURNIAWAN

NIM : 43109010029



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**“ PENGARUH PERSEPSI MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “**

(Studi Kasus pada KFC Cabang Taman Semanan Indah Jakarta Barat)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : ARIANDY KURNIAWAN

NIM : 43109010029



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ariandy Kurniawan

NIM : 43109010029

Program Studi : Manajemen – S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Agustus 2013



Ariandy Kurniawan

(43109010029)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ariandy Kurniawan

NIM : 43109010029

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Merek dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Konsumen Pada KFC Cabang Taman

Semanan Indah Jakarta Barat

Tanggal Lulus Ujian : 21 Agustus 2013

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



(Daru Asih, SE, M.Si.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Manajemen S-1



(Dr. Wiwik Utami, AK., CA)



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

Pengaruh Persepsi Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada KFC Cabang Taman Semanan Indah Jakarta Barat

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Nama : Ariandy Kurniawan

NIM : 43109010029

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Agustus 2013 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi



(Daru Asih, SE, M.Si.)

Anggota Dewan Penguji



(Tri Wahyono, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Dra. Aty Herawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **PENGARUH PERSEPSI MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KFC CABANG TAMAN SEMANAN INDAH JAKARTA BARAT** “. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Wiwik Utami, AK., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Rina Astini, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S – 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, serta segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
3. Ibu Daru Asih, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih ibu atas segala bimbingan, saran, masukan, kritik, kesabaran dan kesempatan yg diberikan buat saya.

4. Kedua Orang Tuaku tercinta yang selalu memberikan support, kasih sayang, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini, memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
5. Keluarga & kerabat yang selalu memberikan support, kasih sayang, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini, memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
6. Adikku tercinta Hafidz Setiadi yang telah membantu menyebarkan kuesioner serta memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini
7. Fitri Erfani yang selalu menemani, membantu, memberikan support, motivasi, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini dan memberikan do'anya dalam dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
8. Ka Tatik angkatan 2008 Terimakasih atas bantuannya selama ini dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Para sahabat-sahabatku seperjuangan all Base anak Emak : agus salim.,SE, agung prasetio.,SE, andi sulisiawan.,SE, charles utomo.,SE, farizal farid.,SE, ahmad faudillah.,SE, ade komarudin.,SE, ahmad rifa'i.,SE, fiki fernando.,SE, agus muharrom.,SE, fitri erfani.,SE, robiatul adawiyah.,SE, winda harlina.,SE, mustika setia pertiwi.,SE, yulli maharani.,SE, arief aprianto.,SE, gunawan prasetyo.,SE, iqbal asri.,SE, moch. Aziz apriangga.,SE, yadi royadi., SE, riky johan enas., SE, yudi.,SE, kartoli.,SE, isrial.,SE, nico andrian.,SE, bambang

triharmato,.SE, ghazi sa'i,.SE, yuven amras,.SE, Syad davisco,.SE, muhamad farhan,.SE.yang selalu ada disaat suka dan duka, selalu memberikan tawa serta canda, memberikan support dan do'a dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.

10. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Manajemen S – 1 Angkatan 2009 yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas kebersamaannya selama menuntut ilmu di Universitas Mercu Buana.

11. Kepada semua pihak yang belum disebutkan nama-namanya, semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki beberapa kekurangan dan ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Wassalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 01 Agustus 2013

Penulis,

Ariandy Kurniawan

(43109010029)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

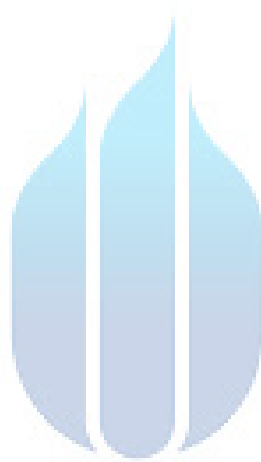
BAB 2 LANDASAN TEORI	8
2.1 Pemasaran	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.2 Pengertian Persepsi	10
2.2.1 Persepsi Kualitas Merek	11
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	15
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2.4.1 Pengukuran Kepuasan konsumen	20
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Rerangka Pemikiran	23
BAB 3 METEDOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Obyek Penelitian	25
3.1.1 Lokasi Penelitian	25
3.1.2 Sejarah Berdiri-nya KFC	25

3.1.3	Perkembangan KFC di Indonesia	27
3.2	Desain Penelitian	30
3.3	Hipotesis Penelitian	30
3.4	Populasi dan Sampel	31
3.5	Variabel dan Skala Pengukuran	31
3.6	Definisi Operasional Variabel	32
3.7	Metode Pengumpulan Data	36
3.8	Jenis Data	37
3.9	Metode Analisis Data	38
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Obyek Penelitian	48
4.1.1	Responden menurut jenis kelamin	48
4.1.2	Responden menurut usia	49
4.1.3	Responden menurut pekerjaan	50
4.1.4	Responden menurut waktu kunjungan	52
4.1.5	Responden menurut kunjungan bersama	53
4.2	Deskriptif variabel penelitian menurut Responden	54

4.2.1	Variabel persepsi merek	54
4.2.2	Variabel kualitas pelayanan	56
4.2.3	Variabel kepuasan konsumen	58
4.3	Pengujian data	59
4.3.1	Validitas data	59
4.3.2	Reliabilitas data	66
4.3.3	Membentuk diagram jalur	68
4.4	Pengujian hipotesis	72
4.4.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	73
4.4.2	Pengaruh persepsi merek terhadap kepuasan konsumen	74
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		78

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar RiwayatHidup	80
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 3 : Hasil Kuesioner	86
Lampiran 4 : Hasil Uji Data	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Dewi Fricida (2011)	21
Tabel 3.1 Skala Likert Ordinal	32
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian (X_1)	34
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian (X_2)	35
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian (Y)	36
Tabel 3.5 Indeks Kelayakan Model	45
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	49
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia	50
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan	51
Tabel 4.4 Responden berdasarkan waktu kunjungan	52
Tabel 4.5 Responden berdasarkan kunjungan bersama	53
Tabel 4.6 Indeks Persepsi Merek	55
Tabel 4.7 Indeks Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.8 Indeks Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.9 Standardized Regression Weights : Persepsi Merek	61

Tabel 4.10 Standardized Regression Weights : Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.11 Standardized Regression Weights : Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.12 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	67
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Data Responden	68
Tabel 4.14 <i>Modification Indeces</i>	70
Tabel 4.15 Pengukuran Tingkat Kepuasan	71
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Analisa Hipotesa dengan Metode SEM	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Hubungan Antar Variabel	24
Gambar 3.1 Diagram Model Penelitian	40
Gambar 4.1 Model Penelitian Persepsi Merek	60
Gambar 4.2 Modifikasi Persepsi Merek	62
Gambar 4.3 Model Penelitian Kualitas Pelayanan	62
Gambar 4.4 Modifikasi Kualitas Pelayanan	64
Gambar 4.5 Model Penelitian Kepuasan Konsumen	64
Gambar 4.6 Modifikasi Kepuasan Konsumen	66
Gambar 4.7 Uji Kesesuaian Model	69
Gambar 4.8 Uji Kesesuaian Model dengan Modifikasi	71