

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK  
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Restorant Cepat Saji McDonald's Sarinah-Thamrin, Jakarta  
Pusat)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Trisna Sari**

**NIM : 43114110323**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Trisna Sari

NIM : 43114110323

Program Studi : S1 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.

Jakarta, 20 Maret 2017



Trisna Sari

43114110323

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Trisna Sari  
NIM : 43114110323  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan  
Tanggal Sidang : 16 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,

 UNIVERSITAS  
MERCU BUANA 

**Dudi Permana, ST, MM, Ph. D**

**Mafizatun Nurhayati, SE, MM**

Tanggal: Maret 2017

Tanggal: 21 Maret 2017

Dekan,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

 

**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA**

Tanggal: 21 Maret 2017



**Dudi Permana, ST, MM, Ph. D**

Tanggal: Maret 2017

## KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran McDonald’s Sarinah – Thamrin, Jakarta Pusat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa 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, khususnya Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermamfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana dan juga selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM, selaku Sekretaris I Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Ryani Dhyhan Parashakti, SE, MM, selaku Sekretaris II Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kepada dosen penguji, Ibu Mafizatun Nurhayati, SE, MM dan Bapak Iwan Firdaus S.Kom., MM, terimakasih atas saran serta masukannya sehingga tugas akhir yang penulis buat menjadi layak untuk disajikan.
7. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu nya.

8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermamfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 10 Maret 2017

Trisna Sari

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I           PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	12
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	13
1. Tujuan Penelitian .....	13
2. Kontribusi Penelitian .....	14

### **BAB II           KAJIAN PUSTAKA, KERANGKAN PEMIKIRAN DAN                     HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka	
1. Loyalitas Pelanggan .....	15
2. Kepuasan Pelanggan .....	23
3. Produk & Kualitas Produk .....	33
4. Kualitas Pelayanan & Kualitas .....	44
B. Penelitian Terdahulu .....	53
C. Rerangka dan Pengembangan Hipotesis .....	62
D. Hubungan Antar Variabel .....	63

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	64
B. Desain Penelitian .....	64
C. Definisi Operasional Variabel .....	64
D. Skala Pengukuran Variabel .....	73
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	74
F. Jenis dan Sumber Data .....	76
G. Teknik Pengumpulan Data .....	77
H. Teknik Pengolahan Data .....	78
I. Metode Analisis .....	79

1. Analisis Deskriptif .....	79
2. Partial Least Square (SmartPLS).....	80

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	90
B. Analisis Karakteristik Profil Responden .....	94
1. Deskripsi Responden Menurut Berapa Kali Berkunjung .....	94
2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	95
3. Deskripsi Responden Menurut Umur .....	97
4. Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	99
5. Deskripsi Responden Menurut Besar Penghasilan .....	101
6. Analisis Karakteristik Jawaban Kuesioner .....	103
a. Karakteristik Kuisisioner Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan .....	103
b. Karakteristik Kuisisioner Berdasarkan Variabel Kualitas Produk .....	104
c. Karakteristik Kuisisioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	106
d. Karakteristik Kuisisioner Berdasarkan Variabel Loyalitas Pelanggan .....	107
C. Metode Analisis Data .....	108
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	109
a. Hasil Uji Validitas .....	109
1) Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	111
2) Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	118
b. Uji Reabilitas .....	118
1) Hasil Uji Composite Reliability .....	119
2) Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> .....	119
2. Evaluasi <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	120
a. Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	121
b. Hasil Uji Nilai <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	122
c. Hasil Uji Nilai <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	123
3. Evaluasi Pengujian Hipotesa .....	123
a. Hasil Uji Nilai Original Sample .....	124
b. Hasil Uji Nilai T-statistics .....	124
c. Hasil Uji Nilai P-values .....	124
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	127

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	131
B. Saran .....	131
1. Praktis .....	132
2. Teoritis .....	133

**DAFTAR PUSTAKA ..... 135**

**LAMPIRAN ..... 138**

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Gerai Transaksi Makanan di Indonesia Berdasarkan Sub-Bagian Pada Tahun 2014 .....	3
1.2	Tabel Top 10 Perusahaan Restoran Cepat Saji (fast food) 2014 Berdasarkan Total Penjualan Perusahaan Retail .....	6
1.3	Tabel Daftar Top Brand Index Restoran Cepat Saji (fast food) di Indonesia .....	10
3.1	Tabel Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	66
3.2	Tabel Operasional Variabel Kualitas Produk .....	67
3.3	Tabel Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan .....	70
3.4	Tabel Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan .....	72
3.5	Tabel Skala Likert .....	74
3.6	Tabel Cara Perhitungan Sampel .....	75
3.7	Tabel Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS .....	85
3.8	Tabel Parameter Uji Reliabilitas dalam Model Pengukuran PLS .....	86
4.1	Tabel Deskripsi Responden Menurut Pernah Berkunjung .....	94
4.2	Tabel Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	96
4.3	Tabel Deskripsi Responden Menurut Umur .....	97
4.4	Tabel Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	99
4.5	Tabel Deskripsi Responden Menurut Besar Penghasilan .....	100
4.6	Tabel Statistik Variabel Kualitas Pelayanan .....	103
4.7	Tabel Statistik Variabel Kualitas Produk .....	104
4.8	Tabel Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan .....	106
4.9	Tabel Statistik Variabel Loyalitas Pelanggan .....	107
4.10	Tabel Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	111
4.11	Tabel Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i> .....	113
4.12	Tabel Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1) .....	114
4.13	Tabel Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i> (Modifikasi 1) ....	115
4.14	Tabel Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross Loading</i> ) .....	116
4.15	Tabel Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Larcker Criterion</i> ) ...	118
4.16	Tabel Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	119
4.17	Tabel Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) .....	121





## DAFTAR GRAFIK

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Pelayanan Makanan Cepat Saji ( <i>fast food</i> ) Berdasarkan Tipe Dstribusi Pada Tahun 2016 (%) .....	4
4.1	Grafik Proporsi Menurut Pernah Berkunjung .....	95
4.2	Grafik Proporsi Menurut Jenis Kelamin .....	96
4.3	Grafik Responden Menurut Umur .....	97
4.4	Grafik Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	99
4.5	Grafik Responden Menurut Besar Penghasilan .....	101



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar Roda Loyalitas .....	22
2.2	Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan .....	25
2.3	Gambar Kerangka Pemikiran Hipotesis .....	63
4.1	Gambar Logo McDonald's .....	94
4.2	Gambar Model Struktural Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	110
4.3	Gambar Model Struktural Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1) .....	113
4.4	Gambar Model Struktural Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	125



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuisisioner .....	138
Lampiran 2	Hasil Kuisisioner .....	146

