

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SATE TAICHAN HAYUU
CIOMAS BOGOR**

SKRIPSI

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

Oleh :

**ELSA DAMAYANTI
NIM : 2411907463**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SATE TAICHAN HAYUU
CIOMAS BOGOR**

Oleh :

Nama : ELSA DAMAYANTI
Nim : 2411907463
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 05 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hanantyo Dewanto, S.P., M.M.

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SATE TAICHAN HAYUU
CIOMAS BOGOR**

Oleh :

Nama : ELSA DAMAYANTI
NIM : 2411907463
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 05 Agustus 2024
Waktu : 14.20 – 15.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Jhonson Sitanggang, SP, MM (.....)

Anggota : Judianto Tjahjo Nugroho, ST, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elsa Damayanti

NIM : 2411907463

Program Studi : Manajemen

Nomor KTP : 3212165812000001

Alamat : Jl. Lanbau Kp. Lio Baru RT. 09 RW. 09 Kel. Karang Asem Barat
Kec. Citeureup Kab. Bogor Jawa Barat, 16810.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor ini merupakan hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin 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 tidak benar adanya.

Depok, 05 Agustus 2024

ELSA DAMAYANTI

ABSTRAK

ELSA DAMAYANTI. 2411907463. Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor.

Perkembangan industri kuliner ini semakin meningkat, karena kuliner merupakan kebutuhan sehari-hari dari masyarakat Indonesia. Namun, seiring dengan perkembangan kuliner tidak hanya produk konsumsi saja, melainkan saat ini menjadi gaya hidup dari masyarakat. Jika dilihat dari sejarah, banyaknya pendatang yang berkunjung dan bahkan menetap di Indonesia sejak zaman dahulu menciptakan asimilasi budaya dengan kuliner lokal. Adapun permasalahan yang dihadapi seperti penurunan kualitas pada produk yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, masih rendahnya kinerja karyawan, banyaknya komplain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi 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 14,5% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas produk, dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 88,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (4,309) > F_{tabel} (1,984)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas produk menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,323)$ maka secara parsial salah satu variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor. Adapun variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor dengan nilai hasil analisis $t_{hitung} (2,323)$. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor adalah kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

ELSA DAMAYANTI. 2411907463. Analysis of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor.

The development of the culinary industry is increasing, because culinary is the daily need of the Indonesian people. However, along with culinary developments, it is not only a consumption product, but has now become a way of life for the community. When viewed from history, the large number of immigrants who visited and even settled in Indonesia since ancient times created cultural assimilation with local culinary delights. The problems encountered include a decrease in the quality of products that do not meet customer expectations, the low performance of employees, the number of complaints related to the quality of service at Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor.

The purpose of this study was to determine and analyze product quality and service quality on customer satisfaction at Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor. The type of research used is quantitative explanatory research with the research method of collecting data using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test show that 14.5% of customer satisfaction factors can be explained by product quality and service quality while the remaining 88.5% is explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test indicate that simultaneously the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis namely the value of $F_{count} (4.309) > F_{table} (1.984)$. The results of the t test show that product quality shows the results of the tcount analysis (2,323) so partially one of these variables has a positive and significant effect on customer satisfaction at Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor. The product quality variable has positive and significant effect on customer satisfaction at Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor with the value of the tcount analysis (2,323). The dominant variable affecting customer satisfaction at Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor is service quality.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun proposal yang berjudul **“Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor”** ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus- tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini :

1. Bapak Mildy Rifa’i, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan A kreditasi B.
4. Bapak Dr. Hanantyoko Dewanto, S.P., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dariawal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Abdul Mukhlis selaku *Owner* Sate Taichan Hayuu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Jamaludin serta Ibunda Kaenah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 05 Agustus 2024

Penulis,

ELSA DAMAYANTI

NIM : 2411907463

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN 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 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	1
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Produk	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual	15
2.4 Hipotesis	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2 Jenis Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Definisi Operasional Variabel	20
3.5.1 Variabel Bebas	20
3.5.2 Variabel Terikat	21
3.6 Teknik Analisis Data	22
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 PENELITIAN & PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	31

4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.2	Karakteristik Responden	32
4.1.3	Tanggapan Responden	34
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	41
	1. Uji Validitas	42
	2. Uji Reliabilitas	45
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	46
	1. Uji Normalitas	46
	2. Uji Multikolinieritas	47
	3. Uji Heteroskedastisitas	47
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	48
	1. Persamaan Regresi Linier Berganda.	48
	2. Hasil Uji F (Simultan).	49
	3. Koefisien Determinasi.	49
	4. Hasil Uji t (Parsial).	50
	5. Pengaruh Dominan.	51
4.2	Pembahasan	51
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN		
5.1.1	Simpulan	54
5.1.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kuliner di Kota Bogor	2
Tabel 1.2 Data Penjualan Sate Taichan Hayuu Ciomas Bogor	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	18
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	32
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terkait Variabel Kualitas Produk	34
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terkait Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terkait Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	42
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Ulang Validitas Variabel Kualitas Produk	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Ulang Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Ulang Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Ulang Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda	48
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	49
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komplain Pengunjung Sate Taichan Hayuu	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	58
Lampiran 2. Kuisioner Penelitian	59
Lampiran 3. Tabulasi Data 1	63
Lampiran Tabulasi Data 2	65
Lampiran Tabulasi Data 3	67
Lampiran 4. Hasil Output SPSS 1	69
Lampiran Hasil Output SPSS 2	73
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	79
Lampiran 6. Hasil Turnitin	80
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	81
Lampiran 8. Tabel r, F dan t.....	82

