

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN J.CO DONUTS AND COFFEE
DI BEKASI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**



WORO NILAM LESTARI

1071001114

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan benar**

Nama : WORO NILAM LESTARI

NIM : 1071001114

Tanda Tangan : 

Tanggal : 17 November 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

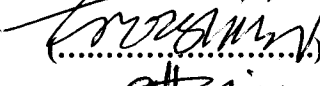
Nama : Woro Nilam Lestari
NIM : 1071001114
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen J.Co Donuts and Coffee di Bekasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Muchsin S. Shihab, Ph.D (.....)

Pembimbing II : Holila Hatta S.Pd., M.M (.....)

Penguji : Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D (.....)

Penguji : Ananda Fortunisa SE., M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 November 2011

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkat dan pertolongan-Nya yang besar yang diberikan kepada saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

Dalam usaha untuk menyusun Tugas Akhir ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan yang tak ternilai dari berbagai pihak, baik berupa dukungan, kritik dan saran. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ir. Deddy Herdiansjah, MSc., M.B.A., Ph.D selaku ketua program studi manajemen yang telah memberikan pedoman pembelajaran program studi manajemen
2. Bapak Muchsin S.Shibab,Ph.D selaku pembimbing I dan Ibu Holila Hatta S.Pd.,M.M selaku pembimbing II yang telah membimbing dan sangat berperan aktif dalam penyelesaian usulan tugas akhir ini
3. Seluruh staf pengajar Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bakrie yang telah membimbing penulis selama masa pendidikan
4. Keluarga besar *J.Co Donuts and Coffee* di Bekasi yang telah mengizinkan penulis menyebarkan kuesioner kepada konsumen untuk memperoleh data penelitian
5. Kedua orang tua, adik, kakak dan keluarga besar Bapak Lizard Tomo yang tak henti memberikan dukungan dan doa bagi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini
6. Harson Agusda Deluson yang telah memberikan motivasi tersendiri bagi penulis dan telah banyak membantu dalam memperoleh data penelitian untuk tugas akhir ini
7. Sahabat-sahabat saya tersayang Vita Rusdianti, Shera Kumala W., Cytra Indah L., Febrika Kusuma P., dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini

8. Segenap teman-teman mahasiswa Universitas Bakrie, khususnya Manajemen 2007, atas segala persahabatan yang semoga terus terjalin, kegembiraan, dan pengalaman yang tak terlupakan selama berjuang dan belajar bersama di Universitas Bakrie;
9. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 17 November 2011

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Woro Nilam Lestari
NIM : 1071001114
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen J.Co Donuts and Coffee"

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 November 2011

Yang menyatakan



(Woro Nilam Lestari)

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN J.CO DONUTS
AND COFFEE DI BEKASI**

Woro Nilam Lestari¹

ABSTRACT

This study aims to analyze effect of product quality and service quality of *J.Co Donuts and Coffee* in Bekasi through three variables: quality food, quality coffee and service quality on customer satisfaction *J.Co Donuts and Coffee* in Bekasi. *J.Co Donuts and Coffee* is a local company engaged in food and beverage industry are present in the form of a cafe with the main product of donuts and coffee.

This research uses primary data from 150 respondents who are consumers *J.Co Donuts and Coffee* in Bekasi. Based on the results of research conducted through multiple regression analysis found that the quality of food, quality coffee and service quality of products has positive and significant impact on customer satisfaction. All three of these variables simultaneously affect consumer satisfaction by 52%, so there are still other variables that affect a 48% customer satisfaction is not examined in this study.

Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN J.CO DONUTS
AND COFFEE DI BEKASI**

Woro Nilam Lestari²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan *J.Co Donuts and Coffee* di Bekasi melalui tiga variabel yaitu kualitas makanan, kualitas kopi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *J.Co Donuts and Coffee* di Bekasi. *J.Co Donuts and Coffee* merupakan perusahaan lokal yang bergerak di industri makanan dan minuman (*Food & Beverage*) yang hadir dalam bentuk kafe dengan produk utama donat dan kopi.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden yang merupakan konsumen *J.Co Donuts and Coffee* di Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis regresi berganda ditemukan bahwa kualitas makanan, kualitas kopi dan kualitas pelayanan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ketiga variabel tersebut secara bersamaan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 52%, sehingga masih ada variabel lain sebesar 48% yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

²Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Profil Perusahaan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	11
2.2 Hubungan Antar Variabel	13
2.2.1 Hubungan <i>Food Quality</i> Dengan Kepuasan Konsumen	13
2.2.2 Hubungan <i>Coffee Quality</i> Dengan Kepuasan Konsumen	14
2.2.3 Hubungan <i>Service</i> Dengan Kepuasan Konsumen.....	15

2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
2.4 Hipotesis.....	16
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Obyek Studi.....	17
3.2 Operasionalisasi Variabel	17
3.3 Gambaran Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel.....	19
3.4 Sumber Data.....	20
3.5 Metode Pengumpulan Data	20
3.6 Teknik Analisis Data.....	21
3.6.1 Uji Instrumen	22
3.6.2 Analisis Regresi Berganda	23
3.6.3 Uji Model Secara Keseluruhan (Anova - F test).....	23
3.6.4 Uji Signifikansi Parameter Individual (t- test)	23
3.6.5 Analisis koefisien determinasi (R^2).....	24
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Karakteristik Responden	25
4.2 Hasil Analisis	27
4.2.1 Analisis Faktor	27
4.2.2 Uji Reliabilitas	32
4.2.3 Uji Validitas	33
4.2.4 Uji Normalitas.....	34
4.3 Analisis Deskriptif	35
4.3.1 Variabel Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>).....	35
4.3.2 Variabel Kualitas Kopi (<i>Coffee Quality</i>)	36
4.3.3 Variabel Kualitas Pelayanan Produk.....	37
4.3.4 Variabel Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>).....	39
4.4 Hasil Analisis Penelitian Akhir dan Pembahasan	40

4.4.1 Analisis regresi Berganda	40
4.5 Uji Keragaman	43
BAB 5 PENUTUP.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Keterbatasan Penelitian	47
5.3 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	16
Gambar 4.1 Grafik Normalitas.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden	26
Tabel 4.2 Analisis Faktor untuk Variabel Bebas	28
Tabel 4.3 Analisis Faktor untuk Variabel Terikat.....	31
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.5 Nilai r (<i>Product Moment Correlation</i>).....	33
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i>	35
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Coffee Quality</i>	36
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	37
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	40
Tabel 4.11 Uji Keragaman terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.12 Uji Keragaman terhadap Variabel Kualitas Makanan	45

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian (Untuk Uji Instrumen).....	53
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian (untuk Responden)	55
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	57
Lampiran 4. Analisis Deskriptif.....	59
Lampiran 5. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	61
5.1 Reliabilitas Variabel Kualitas Makanan.....	61
5.2 Reliabilitas Variabel Kualitas Kopi	61
5.3 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Produk	62
5.4 Reliabilitas Kepuasan Konsumen	62
5.5 Analisis Uji Validitas dengan <i>Pearson Correlation</i>	63
5.6 Analisis Regresi Berganda	64
Lampiran 6. Uji Keragaman.....	66
Lampiran 7. Analisis Faktor.....	72
Lampiran 8. Tabel nilai r (<i>pearson correlation</i>)	