



Universitas  
**Esa Unggul**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK , KUALITAS PELAYANAN DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(STUDI KASUS KFC CIDENG CABANG JAKARTA PUSAT )**

**SKRIPSI**

**Nama : Roudoh Nur Has**

**NIM : 20160101073**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen (S.M.)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : ROUDOH NUR HAS

NIM : 2016-0101-073

Program Studi : S-1 MANAJEMEN

Konsentrasi : PEMASARAN

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI  
KFC CIDENG CABANG JAKARTA PUSAT

Jakarta, 29 November 2019

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Menyetujui,  
Pembimbing

( Drs. Sugiyanto, M.M.)

(Prof. Dr. Mariana Tenreng, S.E, M.M.)

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

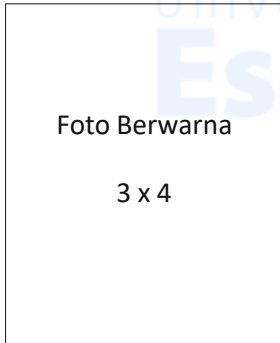
Nama :Roudoh Nur Has

Nim :2016-0101-073

Tanda tangan :

Tanggal :29-Januari-2020

**LEMBAR PENGESAHAN**



Nama : Roudoh Nur Has

NIM : 20160101073

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dinyatakan **Lulus Ujian Skripsi** pada tanggal 11 Februari 2020 dihadapan pembimbing dan penguji dibawah ini:

Pembimbing,

(Prof. Dr. Hj. Mariana Tenreng, SE, Msi)

Tim Penguji:

Ketua : Prof. Dr. Hj. Mariana Tenreng, SE, Msi (.....)

Anggota : 1. Prof. Dr. Hj. Endang Ruswanti, MM (.....)

2. Drs. Sugiyanto, MM (.....)

Jakarta, 11 Februari 2020

Universitas Esa Unggul  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi S-1 Manajemen

**Ketua Program Studi**

(Drs. Sugiyanto, MM)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya maupun kesabaran dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Kualitas produk ,dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat ” ini dengan baik meskipun banyak kekurangan didalamnya.

Penulisan proposal ini dilakukan untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu sehingga proposal ini dapat diselesaikan. Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak. Dr. Arif Kusuma, MBA., selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak. Dr. MF Arrozi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Universitas Esa Unggul.
3. Bapak. Drs. Sugiyanto, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Prof. Dr. Mariana Tenreng, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta pengarahan, petunjuk, dan saran dalam penyusunan proposal ini.
5. Ibu Nina Nurhasanah, S.E, M.M, terima kasih yang tiada hentinya memberikan ilmu serta saran untuk kelancaran proposal ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang telah mendidik penulis sehingga sampai kepada penyusunan proposal ini.
7. Kedua orang tua penulis, terima kasih karena telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi penulis dalam hidup serta untuk doa yang tak pernah putus untuk anakmu ini. Semoga semua pengorbanan, keringat dan air mata mama dan ayah dapat penulis balas jauh lebih besar.

Dalam proposal ini penulis menyadari bahwa proposal ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya rekan-rekan mahasiswa Universitas Esa Unggul.

Jakarta, 15 November 2019

ROUDOH NUR HAS

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Esa Unggul, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roudoh Nur Has  
NIM : 20160101073  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Esa Unggul Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC (Studi kasus pada KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Esa Unggul berhak menyimpan, mengalihmediakan, dan mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Januari 2020

Yang menyatakan

(Roudoh Nur Has )

## ABSTRAK

Judul :Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC (Studi kasus pada KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat).

Nama : Roudoh Nur Has

Program Studi : S-1 Manajemen

KFC merupakan perusahaan yang bergerak dibidang makanan cepat saji (*fast food*)KFC pertama kali di Indonesia pada tahun 1979. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC (Studi kasus pada KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat). Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat umum yang tinggal diwilayah Jakarta Pusat yang telah membeli dan mengkonsumsi Produk KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Non Probability Sampling dengan menggunakan teknik Purposive Sampling sebanyak 165 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yang digunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, kemudian hasil lain dari penelitian ini Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat .

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.

### ***Abstract***

***Title*** : *Effect of Product Quality, Service Quality, and Location on Customer Satisfaction KFC .*

(Case study at KFC Cideng, Central Jakarta Branch).

***Name*** : Roudoh Nur Has

***Program Study*** : S-1 Management

***Keywords: Product Quality, Service Quality, and Location for Customer Satisfaction.***

KFC is a company engaged in KFC fast food for the first time in Indonesia in 1979. This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and location on KFC customer satisfaction (case study in KFC Cideng, Central Jakarta Branch ). The population in this study is the general public who live in the Central Jakarta region who have bought and consumed KFC Cideng Products, Central Jakarta Branch. The sample in this study used the Non Probability Sampling method by using Purposive Sampling as many as 165 respondents. The analytical method used in this study used multiple linear regression analysis to determine the direct and indirect effects between variables. The results of this study indicate that the Product Quality variable has an effect on and is not significant to Customer Satisfaction, then other results from this study Service quality has a significant and significant effect on Customer Satisfaction, while Location has an effect on and significant on Customer Satisfaction of KFC Cideng, Central Jakarta Branch.



## DAFTAR ISI

Universitas Esa Unggul .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI.....	2
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
IAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Batasan masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Tujuan penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Manfaat penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II LANDASAN TEORI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Tinjaun teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kualitas produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Dimensi kualitas produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. Atribut produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5. indikator kualitas produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Kualitas pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.2 Prinsi-prinsip kualitas pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Model kualitas pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Dimensi kualitas pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Indikator kualitas pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 faktor-faktor pemilihan lokasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2 Dimensi kepuasan pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3 Atribut-atribut kepuasan pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.4 Pengukuran kepuasan pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Penelitian terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1. Hubungan antara variabel kualitas produk dengan variabel kepuasan pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3. Hubungan antara variabel lokasi terhadap kepuasan pelanggan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.4. Hipotesis penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.5. Kerangka Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Desain penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1. Jenis data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2. Sumber data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1. Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2. Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2.3.	Teknik Pengambilan sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Unit Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Operasional variabel table.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4.	Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.5.	Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.6.	Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Karakteristik responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.	Responden berdasarkan jenis kelamin..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.	Responden Berdasarkan usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.	Responden Berdasarkan pekerjaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4.	Responden berdasarkan pendapatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.	Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.	Uji reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1.	Uji Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.	Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3.	Uji T.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4.	Koefesien Determinan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.	Analisis Deskriptif penelitian .....	55
4.4.1.	kualitas produk .....	57
4.4.2.	kualitas pelayanan.....	58

4.4.3. lokasi.....	60
4.4.4. kepuasan pelanggan .....	61
BAB V.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Pembahasan hasil penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan KFC CIDENG Cabang Jakarta Pusat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KFC CIDENG Cabang Jakarta Pusat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3. Pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pelanggan KFC CIDENG Cabang Jakarta Pusat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.4. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Temuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB VI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENUTUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.3. Implikasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR REFERENSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 top brand index .....	1
Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....	18
Tabel 3.1 skala likert .....	31
Tabel 3.2 operasional variabel .....	32
Tabel 3.3 reliabilitas berdasarkan croanbach alpha .....	37
Tabel 4.1 uji validitas kualitas produk .....	44
Tabel 4.2 uji validitas kualitas pelayanan .....	45
Tabel 4.3 uji validitas Lokasi .....	48
Tabel 4.4 uji validitas kepuasan pelanggan .....	48
Tabel 4.5 hasil uji reliabilitas .....	49
Tabel 4.6 hasil analisis regresi berganda .....	50
Tabel 4.7 hasil uji F .....	50
Tabel 4.8 hasil uji T .....	51
Tabel 4.9 hasil uji koefisien determan .....	52
Tabel 4.10 interpretasi nilai index .....	57
Tabel 4.11 index Kualitas Produk .....	57
Tabel 4.12 index Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4.13 index Lokasi .....	60
Tabel 4.14 index Kepuasan Pelanggan .....	61

## DAFTAR GAMBAR

gambar 1.1 pra survey kualitas pelayanan .....	2
gambar 1.2 pra survey kualitas produk .....	3
gambar 1.3 pra survey Lokasi .....	4
gambar 1.4 pra survey kepuasan pelanggan .....	4
gambar 2.1 kerangka penelitian .....	27
gambar 4.1 responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
gambar 4.2 responden berdasarkan usia .....	41
gambar 4.3 responden berdasarkan pekerjaan .....	42
gambar 4.4 responden berdasarkan pendapatan .....	43



## Lampiran

Lampiran 1 pra survey .....	71
Lampiran 2 kisioner penelitian pre test .....	73
Lampiran 3 data karakteristik 30 responden .....	77
Lampiran 4 data tabulasi pre test 30 responden .....	79
Lampiran 5 data karakteristik 165 responden .....	80
Lampiran 6 tabulasi data 165 responden .....	82
Lampiran 7 uji validitas .....	89
Lampiran 8 uji realibilitas .....	98
Lampiran 9 uji hipotesis .....	100