

# SKRIPSI

HENRY HANDOKO T.

## PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTAURANT FAST FOOD MC DONALD'S PLAZA SURABAYA



No. INDUK	1376 / 2001
TGL TERIMA	14-03-01
<del>B. F. I.</del>	
<del>F. A. D. I. H.</del>	
No. BUKU	FE-m Hen pe-1
KCP: KE	1 (satu)

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA

2000

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTAURANT FAST FOOD  
MC DONALD'S PLAZA SURABAYA

SKRIPSI  
diajukan kepada  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Bidang Studi Manajemen

OLEH :

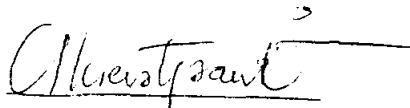
Henry Handoko T.

3103097460

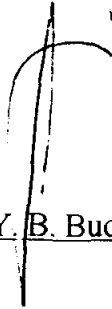
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
Desember 2000

## LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant Fast Food Mc Donald's Plaza Surabaya yang ditulis oleh Henry Handoko T. telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.



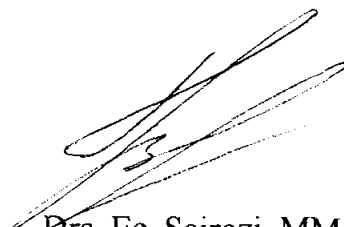
Pembimbing I : Dra. Ec. Chr. Esti Susanti, MM



Pembimbing II : Drs. Ec. Y. B. Budi Iswanto, Ph.D

## LEMBAR PENGESAHAN



Skripsi yang ditulis oleh : Henry Handoko T. NRP 3103097460. Telah disetujui pada tanggal 12 Januari 2001. Dan dinyatakan LULUS oleh Ketua Tim Penguji :



Drs. Ec. Sairozi, MM

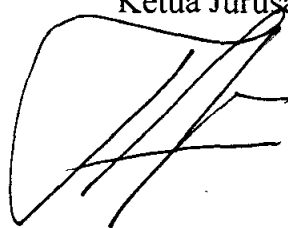
Mengetahui :

Dekan,



Drs. Simba Hariyanto, AK

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. N. Agus Sunaryanto, MM

## KATA PENGANTAR

Namo Buddhaya,

Dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa serta Buddha yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant Fast Food Mc Donald’s Plaza Surabaya” ini dengan baik. Skripsi ini peneliti tujukan untuk mengenang almarhum kakek dan merupakan bukti kasih dari papa dan mama yang selalu memberikan masukan, saran, dan dukungan, sehingga penulis termotivasi dan mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menambah pemahaman dan memperluas wawasan penulis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen serta untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, sehingga melalui skripsi ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan besar kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Ec. Y. B. Budi Iswanto, Ph.D., selaku Ketua Program Pasca Sarjana Universitas Katolik Widya Mandala sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan petunjuk, memberikan masukan, dan pengarahan yang berguna bagi penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Ec. Chr. Esti Susanti, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan petunjuk, memberikan masukan dan saran-saran yang sangat berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Papa, Mama dan saudara-saudara peneliti; Eviyanti, SE., Edwin Hartono, S.T., Anthony Muliadi dan saudara sepupu peneliti; Hidayat yang telah memberikan semangat, dorongan, dukungan, dan doa restu untuk penulisan skripsi ini.
4. Yani terima kasih atas bantuan dan perhatian kepada peneliti selama penulisan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat peneliti : Johan, Andi, Tania, Yenny, Gondoso, Tommy, Tri Budi, Shierly, dan Shelvy terima kasih atas dorongan, bantuan, masukan, dan saran yang telah diberikan.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, bagi pihak Mc Donald's, dan bagi pembaca serta pihak yang berkepentingan dengan skripsi ini.

Surabaya, 8 Desember 2000

Peneliti

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
BAB 1 : PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
1.5. Sistematika Skripsi .....	11
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	13
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	13
2.2. Landasan Teori .....	16
2.3. Hipotesis Penelitian .....	39
2.4. Model Analisis .....	40
BAB 3 : METODE PENELITIAN .....	42
3.1. Desain Penelitian .....	42
3.2. Identifikasi Variabel .....	43
3.3. Definisi Operasional .....	44



3.4. Jenis dan Sumber Data .....	50
3.5. Pengukuran Data .....	51
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	52
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	52
3.8. Teknik Pengambilan Data .....	55
3.9. Teknik Analisis Data .....	56
3.10. Prosedur Pengujian Hipotesis .....	60
<b>BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	63
4.2. Deskripsi Data .....	65
4.3. Analisis Data dan Pembahasan .....	71
<b>BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
5.1. Simpulan .....	80
5.2. Saran .....	83
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Tabel 1.1 .....	6
2. Tabel 4.1 .....	66
3. Tabel 4.2 .....	67
4. Tabel 4.3 .....	68
5. Tabel 4.4 .....	69
6. Tabel 4.5 .....	70
7. Tabel 4.6 .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Gambar Bagan Model Analisis .....	41
2. Gambar Tabel Skala Pengukuran Data .....	52

## ABSTRAKSI

Dewasa ini, kualitas produk dan layanan telah menjadi sesuatu yang sangat vital dan menjadi lebih penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan dalam persaingan industri makanan khususnya makanan cepat layan. Oleh karenanya, peningkatan kualitas dari suatu produk dan jasa tampaknya semakin perlu mendapatkan perhatian yang khusus.

Pada industri makanan cepat saji seperti MC DONALD'S, tentunya fokus utama yang ditekankan dari produk dan layanan yang ditawarkan adalah tercapainya kepuasan pelanggan. Dengan kualitas produk dan layanan yang prima dapat memberikan kontribusi besar pada kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dicapai bila Mc Donald's selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan dan tentunya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang nantinya akan berpengaruh pada intensitas pembelian. Sehingga dari uraian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah "Apakah kualitas produk dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen konsumen pada Restaurant Fast Food Mc Donald's Plaza Surabaya?" dan "Dari variabel kualitas produk dan layanan, variabel manakah yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?"

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan hipotesis, yang diduga terdapat pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen serta dari variabel kualitas produk dan layanan, variabel kualitas layanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Fast Food Mc Donald's Plaza Surabaya.

Teknik analisis yang digunakan adalah *Multiple Regresi* yang menjelaskan pengaruh masing-masing variabel bebas (kualitas produk dan kualitas layanan) terhadap variabel tak bebas (kepuasan konsumen), serta teknik analisis regresi-korelasi dan pengujian hipotesis; uji F dan uji T dengan menggunakan program SPSS dan diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan / kuat antara kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana kualitas layanan mempunyai pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan konsumen.