

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN *KENTUCKY FRIED CHICKEN* (KFC) ARION MALL PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DI JAKARTA**

**ALFATH RIANDA UTAMI**

**8135141571**



*Building  
Future  
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2018**

***THE CORRELATION BETWEEN PRODUCT QUALITY AND  
SERVICE QUALITY WITH CUSTOMER SATISFACTION  
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) ARION MALL IN  
FACULTY OF ECONOMIC STUDENT STATE UNIVERSITY OF  
JAKARTA***

**ALFATH RIANDA UTAMI**

**8135141571**



*Building  
Future  
Leaders*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION***

***FACULTY OF ECONOMIC***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2018***

## ABSTRAK

**ALFATH RIANDA UTAMI**, Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 5 bulan, yang dihitung sejak Februari 2018 sampai dengan Juni 2018. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* sebanyak 155 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 18,262 + 0,449X_1 + 0,305X_2$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200,  $X_1$  bernilai sebesar 0,200,  $X_2$  bernilai sebesar 0,200. karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas  $X_1$  menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $1,223 < 3,06$  dan uji linieritas regresi Y atas  $X_2$  menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $1,247 < 3,06$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $85,196 > 3,06$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa, persamaan regresi tersebut signifikan. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas  $X_1$   $t_{hitung} = 7,651$  dan  $t_{tabel} = 1,65494$ , Y atas  $X_2$   $t_{hitung} = 6,655$  dan  $t_{tabel} = 1,65494$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa, koefisien korelasinya adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  yang diperoleh sebesar 0,529 yang menunjukkan bahwa 5,29% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan. Sisa variabel yang tidak dipengaruhinya sebesar 47,1.

**Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

**ALFATH RIANDA UTAMI**, *The Correlation Between Product Quality And Service Quality with customer satisfaction Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall in Faculty Of Economic Student, State University of Jakarta.*

*This research was conducted in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta, for 5 months, starting from February to June 2018. The purpose of this study is to determine the correlation between Product Quality and Service Quality with Customer Satisfaction in Faculty Of Economic Student, State University of Jakarta. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all student in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta. The sampling technique used technique of Purposive sampling as many as 155 people. The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 18,262 + 0,449X_1 + 0,305X_2$ . Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on  $X_1$  with Kolmogorov-Smirnov test with significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,200,  $X_1$  equal to 0,200,  $X_2$  equal to 0,200. Because the significance level is  $> 0.05$  it can be concluded that the data is normally distributed and can be used. Testing linearity of regression Y on  $X_1$  produces  $F_{count} < F_{table}$  is  $1,223 < 3,06$  and testing linearity of regression Y on  $X_2$  produces  $F_{count} < F_{table}$  is  $1,247 < 3,06$ , so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression Y on  $X_1$  and  $X_2$  produces  $F_{count} > F_{table}$  which,  $85,196 > 3,06$ , meaning that the regression equation is significant. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting  $t_{count} > t_{table}$ ,  $t_{count} = 7,651$  and  $t_{table} = 1,65494$  and performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting  $t_{count} > t_{table}$ ,  $t_{count} = 6,655$  and  $t_{table} = 1,65494$ . It can conclude that is positive and significant. The coefficient of determination Y on  $X_1$  and  $X_2$  obtained by 0,529 indicating that, 5,29% variable Customer Satisfaction is determined by the Product Quality and Service Quality. The remaining variable that are not influenced by 47,1.*

**Keyword:** *Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Ketua Penguji	 .....	9 Juli 2018
2. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Penguji Ahli	 .....	9 Juli 2018
3. <u>Dita Puruwita, S.Pd., M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris	 .....	9 Juli 2018
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I	 .....	9 Juli 2018
5. <u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing II	 .....	9 Juli 2018

Tanggal lulus : 9 Juli 2018

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 9 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Alfath Rianda Utami  
NIM. 8135141571

## **LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa, selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha”.

- Alfath

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”.

(Qs: Ar- Ra'd: 11)

Alhamdulillahirabbil'alamin.

Ucapan syukur tiada tara kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Yang selalu membimbing dan memberikan kemudahan kepada peneliti dalam mengarungi hidup ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Keluarga peneliti yang sangat disayangi dan dibanggakan. Berkat dorongan dan doa yang tanpa henti serta dukungan moril dan materil selama ini, sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Semoga mereka semua selalu dalam lindungan Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanallahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM, selaku koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dukungan, semangat dan memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dukungan, semangat yang tiada hentinya, meluangkan waktunya, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Dita Paruwita, S.Pd., M.Si selaku pembimbing akademik.



4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Mama saya tercinta dan keluarga saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta tak pernah lelah untuk mendidik sampai saat ini serta dukungan mereka baik secara materi maupun moril.
7. Annisa, Liza, Mutiara, Rita, Riko yang selalu memberikan saya semangat.
8. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2014.

Penelitian menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, 9 Juli 2018

Alfath Rianda Utami