

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI KFC BUARAN PLAZA**

SKRIPSI

OLEH:

NANDA KURNIA PUTRI

211167222



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2014

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KFC BUARAN PLAZA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 Oktober 2014

Nanda Kurnia Putri

NPK 211167222

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KFC DI BUARAN PLAZA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ibu Imelda Aprileny, SE.,ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S1-Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 25 Oktober 2014

Menyetujui,

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua Program Studi S-1 Manajemen

Imelda Aprileny, SE., ME

Drs. Budiono, M.Sc

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KFC DI BUARAN PLAZA

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 24 Oktober 2014 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Drs. Budiono, M.Sc (Ketua)
2. ; Drs. Sumitro, M.Sc (Ketua)
3. ; Imelda Aprileny (Pembimbing)
4. ; Drs. Imron, HR, SE, MM (Anggota Penguji)
5. ; Drs. Budiono, Msc (Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Imelda Aprileny, SE, ME., atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, MSc., selaku ketua Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc., selaku ketua Program Studi D-3 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap Dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan moril dan materil.
7. Bapak Risno Fernando selaku Manajer KFC Buaran Plaza.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2011 yang selalu memberikan semangatnya, sehingga terselesaikannya penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebut namanya satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/ kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 25 Oktober 2014

Nanda Kurnia Putri

NPK 211167222

Nanda KurniaPutri NPK 211167222 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing Imelda Aprileny, SE, ME.
PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KFC BUARAN PLAZA	
<p>ABSTRAK</p> <p>Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh diferensiasi produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di KFC Buaran Plaza. Strategi penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, dilakukan untuk memperoleh data dari responden dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, maksudnya adalah telah disediakan sejumlah pilihan jawaban yang sudah ditentukan nilainya dengan skala Likert. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer berupa kuisisioner penelitian yang terdiri dari 88 responden dari populasi penelitian sebanyak 707 pelanggan KFC Buaran Plaza, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>Purposive Sampling</i>. Data tersebut merupakan rata-rata jumlah pelanggan perbulan dari bulan Januari 2014 sampai dengan bulan Juli 2014.</p> <p>Diperoleh hasil persamaan regresi berganda $\hat{Y} = 5.119 + 0.340 X_1 + 0.086X_2$. Dalam analisis regresi berganda bahwa konstanta sebesar 5.119 artinya pada saat Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan sebesar 0 satuan maka Loyalitas Pelanggan sebesar 5.119. Nilai b_1 sebesar 0.340 yang artinya setiap kenaikan satuan pada Diferensiasi Produk mempengaruhi peningkatan Loyalitas Pelanggan sebesar 0.340. Nilai b_2 sebesar 0.086 yang artinya setiap kenaikan satuan Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi peningkatan Loyalitas Pelanggan sebesar 0.086.</p> <p>Hasil dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,121 > 1,988$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara Diferensiasi Produk dengan Loyalitas Pelanggan di KFC Buaran Plaza. Hasil dari $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($1,090 > 1,988$) maka H_0 diterima, artinya Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas pelanggan di KFC Buaran Plaza. Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan sebesar 31,5% variasi variabel dependen (Loyalitas Pelanggan). Sedangkan sisanya sebesar 68,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.</p> <p>Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, secara parsial maupun simultan, menunjukkan diferensiasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan KFC Buaran Plaza.</p>	
<p>Kata Kunci: Diferensiasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan.</p>	

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Masalah Penelitian.....	1
1.1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.1.2 Perumusan masalah pokok	3
1.1.3 Spesifikasi masalah penelitian.....	3
1.2 Kerangka Teori	4
1.2.1 Identifikasi variabel-variabel penelitian.....	4
1.2.2 Uraian konseptual tentang variabel	4
1.2.3 Hipotesis penelitian.....	5
1.3 Tujuan dan kegiatan penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan penelitian	6
1.3.2 Kegunaan penelitian	6

BAB II	KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1	Review hasil-hasil penelitian terdahulu	7
2.2	Landasan Teori	10
2.2.1	Pengertian pemasaran	10
2.2.2	Pengertian barang dan jasa.....	11
2.2.3	Bauran pemasaran jasa	13
2.2.4	Pengertian diferensiasi produk	15
2.2.5	Pengertian kualitas	17
2.2.6	Pengertian kualitas jasa.....	18
2.2.7	Pengertian pelayanan.....	18
2.2.8	Pengertian kualitas pelayanan	18
2.2.9	Pengertian pelanggan.....	20
2.2.10	Pengertian loyalitas pelanggan.....	20
2.3	Hubungan antar variabel.....	22
BAB III	PROSEDUR PENELITIAN.....	24
3.1	Lokasi dan waktu penelitian.....	24
3.2	Strategi dan Metode Penelitian	24
3.2.1	Strategi penelitian	24
3.2.2	Metode penelitian	24
3.3	Populasi dan sampel penelitian	25
3.3.1	Populasi penelitian	25
3.3.2	Sampel penelitian	25
3.4	Unit-unit analisis penelitian	26
3.5	Metode pengumpulan data.....	26
3.6	Instrumen pengumpulan data.....	26
3.6.1	Uji Validitas Instrumen.....	28
3.6.2	Uji Realibilitas Instrumen.....	28
3.7	Metode Analisis data.....	29
3.7.1	Pengolahan data	29
3.7.2	Penyajian data.....	29
3.7.3	Analisis Statistik data.....	29

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Deskripsi perusahaan.....	39
4.2	Deskripsi penelitian data.....	40
4.2.1	Deskripsi data variabel diferensiasi produk.....	40
4.2.2	Deskripsi data variabel kualitas pelayanan.....	41
4.2.3	Deskripsi data variabel loyalitas pelanggan.....	42
4.2.4	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	43
4.3	Analisis data.....	44
4.3.1	Uji asumsi klasik	44
4.3.2	Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.4	Pembahasan.....	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61
DAFTAR KUTIPAN		62
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1.	Skala Likert	27
Tabel 3.2.	Indikator Variabel Diferensiasi Produk, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan	27
Tabel 3.3.	Interprestasi Koefisien Korelasi	34
Tabel 4.1.	Distribusi Frekuensi Variabel Diferensiasi Produk (X_1)	40
Tabel 4.2.	Statistik Deskriptif Diferensiasi Produk	40
Tabel 4.3.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	41
Tabel 4.4.	Statistik Deskriptif variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	42
Tabel 4.5.	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	42
Tabel 4.6.	Deskripsi Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	40
Tabel 4.7.	Uji Normalitas Data	45
Tabel 4.8.	Uji Autokorelasi (DurbinWatson).....	46
Tabel 4.9.	Uji Multikolinearitas (Uji VIF).....	47
Tabel 4.10.	Hasil Analisis Regresi Berganda antara Diferensiasi Produk, Kualitas Pelayanan dengan LoyalitasPelanggan.....	48
Tabel 4.11.	Analisis Korelasi Berganda Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	49
Tabel 4.12	Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi antara Diferensiasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4.13	Analisis Korelasi Parsial Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.14	Analisis Korelasi Parsial Pengaruh dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi antara Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4.16	Hasil uji-t antara Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49

Tabel 4.17	Hasil uji-F antara Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
------------	---	----

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1. Daerah Penentuan Ho X1 terhadap Y	35
Gambar 3.2. Daerah Penentuan Ho X2 terhadap Y	36
Gambar 4.1. Histogram Variabel Diferensiasi Produk (X ₁).....	41
Gambar 4.2. Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂).....	42
Gambar 4.3 Histogram Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	43
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot.....	45
Gambar 4.5 Uji Heterokedastsitas.....	47
Gambar 4.6 Daerah Penentuan Ho Diferensiasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
Gambar 4.7 Daerah Penentuan Ho Kualitas Pelayanan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
Gambar 4.7 Daerah Penentuan Ho antara Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Validitas Instrumen Diferensiasi Produk (Variabel X1)
- Lampiran 2.** Realibilitas Instrumen Diferensiasi Produk (Variabel X1)
- Lampiran 3.** Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X2)
- Lampiran 4.** Realibilitas Instrumen Kualitas Pelanggan (Variabel X2)
- Lampiran 5.** Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)
- Lampiran 6.** Realibilitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)
- Lampiran 7.** Kuesioner Variabel Diferensiasi Produk
- Lampiran 8.** Kuesioner Variabel Kualitas Pelanggan
- Lampiran 9.** Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 10.** Skor Kuesioner Variabel Diferensiasi Produk
- Lampiran 11.** Skor Kuesioner Variabel Kualitas Pelanggan
- Lampiran 12.** Skor Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 13.** Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 14.** Surat Keterangan Riset