

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Warunk Upnormal cabang Kelapa Gading)**

SKRIPSI

**AHMAD ZIA'UL ISLAMY
2113600374**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Warunk Upnormal cabang Kelapa Gading)**

SKRIPSI

OLEH :

**AHMAD ZIA'UL ISLAMY
2113600374**



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

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Warunk Upnormal cabang Kelapa Gading)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian dari sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikat ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Agustus 2019



AHMAD ZIA'UL ISLAMY

NPM 2113600374

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Warunk Upnormal cabang Kelapa Gading)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Gatot Prabantoro SE, MM. dan diketahui oleh kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 22 Agustus 2019

Menyetujui
Pembimbing,



Gatot Prabantoro, SE , MM.

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

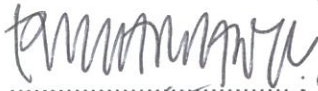
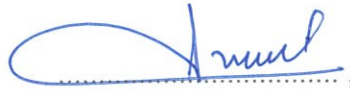
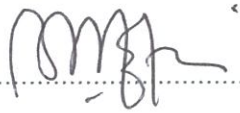
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Warunk Upnormal cabang Kelapa Gading)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 3 September 2019 dengan nilai : 79,5

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Gatot Prabantoro, SE , MM.
(Pembimbing)
3.  ; Drs. Sumitro, MSc
(Anggota Penguji)
4.  ; Dr.Diah Pranitasari, SP , MM
(Anggota Penguji)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Zia'ul Islamy
NPM : 2113600374
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi membangun ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non- exsclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Warunk Upnormal cabang Kelapa Gading)

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Ahmad Zia'ul Islamy

KATA PENGANTAR

Asslamualaikum Wr,Wb

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

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Gatot Prabantoro SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M. Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen STEI atas ilmu yang diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa yang tiada hentinya kepada saya agar menjadi anak yang baik, sukses, dan menjadi kebanggaan bagi oran tua.
8. Kakak, Adik, dan seluruh keluarga besar yang telah mendukung saya dalam melangsungkan perkuliahan ini.

9. Terima kasih kepada para sahabat (Farhat, Bobby, Arzha, Nizar, Radian, Irfan, Niti, dan Septian) atas tempat berbagi canda tawa, kebersamaan, pengertian, bantuan, dan dukungan yang tiada henti.
10. Teman-teman seperjuangan Kelas Eksekutif A/B Manajemen Angkatan 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, terima kasih sudah saling *support* satu sama lain, sampai akhirnya kita bisa lulus.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 22 Agustus 2019

AHMAD ZIA'UL ISLAMY

NPM 2113600374

Ahmad Zia'ul Islamy

Dosen pembimbing :

NPK 2113600374

Gatot Prabantoro SE, MM

Program Studi S1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Warunk Upnormal cabang Kelapa Gading)**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pengunjung Warunk Upnormal cabang Kelapa Gading, yang dipilih dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji koefisien determinasi parsial dan berganda, serta uji hipotesis.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi parsial, kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Warunk Upnormal sebesar 0,406. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Warunk Upnormal sebesar 0,224. Promosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Warunk Upnormal sebesar 0,214. Begitu juga dengan lokasi, memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Warunk Upnormal sebesar 0,425.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen

Ahmad Zia'ul Islamy

Mentor Lecturer :

NPK 2113600374

Gatot Prabantoro SE, MM

Study Program S-1 Management

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY,
SERVICE QUALITY, PROMOTION, AND LOCATION
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study of Warunk Upnormal Kelapa Gading Branch)**

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how the influence of product quality, service quality, promotion, and location on customer satisfaction. The method used in this study is a survey method. The number of samples in this study were 100 costumer Warunk Upnormal Kelapa Gading branch, selected by purposive sampling technique. Data analysis methods used are partial and multiple coefficient of determination tests, and hypothesis testing.

Based on the results of the partial determination coefficient, product quality has an influence on customer satisfaction Warunk Upnormal by 0.406. Service quality has an influence on customer satisfaction Warunk Upnormal by 0,224. Promotion has an influence on customer satisfaction Warunk Upnormal by 0,214. Likewise with the location, has an influence on customer satisfaction Warunk Upnormal by 0.425.

Keyword : Product Quality, Service Quality, Promotion, Location, and Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 7
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Kualitas.....	12
2.2.2. Kualitas produk.....	12
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.4. Promosi.....	18
2.2.5. Lokasi.....	21
2.2.6. Kepuasan Pelanggan.....	22

2.3.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	26
2.3.1.	Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	26
2.3.2.	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	26
2.3.3.	Promosi terhadap kepuasan pelanggan.....	27
2.3.4.	Lokasi terhadap kepuasan pelanggan.....	27
2.4.	Pengembangan Hipotesis.....	28
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	28

BAB III PROSEDUR PENELITIAN..... 30

3.1.	Strategi Penelitian.....	30
3.2.	Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1.	Populasi penelitian.....	30
3.2.2.	Sampel penelitian.....	31
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	32
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	33
3.5.	Metoda Analisis Data.....	36
3.5.1.	Pengujian instrumen penelitian.....	36
3.5.2.	Pengolahan data.....	37
3.5.3.	Penyajian data.....	37
3.5.4.	Analisis statistik data.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 40

4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
4.2.	Deskripsi Responden.....	42
4.3.	Deskripsi Data Penelitian.....	43
4.3.1.	Deskripsi data kualitas produk.....	43
4.3.2.	Deskripsi data kualitas pelayanan.....	44
4.3.3.	Deskripsi data promosi.....	44
4.3.4.	Deskripsi data lokasi.....	45
4.3.5.	Deskripsi data kepuasan pelanggan.....	45

4.4.	Metoda Analisis Data.....	46
4.4.1.	Uji validitas.....	46
4.4.2.	Uji reliabilitas.....	48
4.5.	Analisis Statistik Data.....	49
4.5.1.	Analisis koefisien determinasi parsial.....	49
4.5.2.	Analisis koefisien determinasi berganda.....	52
4.5.3.	Uji hipotesis.....	54
4.6.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.6.1.	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	58
4.6.2.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	59
4.6.3.	Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan.....	60
4.6.4.	Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan.....	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1.	Kesimpulan.....	62
5.2.	Saran.....	62
	DAFTAR REFRENSI.....	66
	LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. <i>Value Sales & Growth of Indonesia's Food Service</i> <i>by Subsestor 2014</i>	2
Tabel 1.2. <i>Value Sales & Growth of Indonesia's Food Service</i> <i>by Type 2014</i>	2
Tabel 3.1. Bobot nilai skala <i>Likert</i>	33
Tabel 3.2. Indikator dan sub indikator kualitas produk.....	34
Tabel 3.3. Indikator dan sub indikator kualitas pelayanan.....	34
Tabel 3.4. Indikator dan sub indikator promosi.....	35
Tabel 3.5. Indikator dan sub indikator lokasi.....	35
Tabel 3.6. Indikator dan sub indikator kepuasan pelanggan.....	36
Tabel 4.1. Deskripsi jenis kelamin.....	42
Tabel 4.2. Deskripsi usia.....	42
Tabel 4.3. Deskripsi pekerjaan.....	43
Tabel 4.4. Validitas instrumen pernyataan kualitas produk.....	46
Tabel 4.5. Validitas instrumen pernyataan kualitas pelayanan.....	46
Tabel 4.6. Validitas instrumen pernyataan promosi.....	47
Tabel 4.7. Validitas instrumen pernyataan lokasi.....	47
Tabel 4.8. Validitas instrumen pernyataan kepuasan pelanggan.....	48
Tabel 4.9. Reliabilitas variabel penelitian.....	48
Tabel 4.10. Koefisien determinasi parsial kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.....	49

Tabel 4.11. Koefisien determinasi parsial kualitas pelayanan	
dengan kepuasan pelanggan.....	50
Tabel 4.12. Koefisien determinasi parsial promosi	
dengan kepuasan pelanggan.....	51
Tabel 4.13. Koefisien determinasi parsial lokasi	
dengan kepuasan pelanggan.....	52
Tabel 4.14. Koefisien determinasi berganda.....	53
Tabel 4.15. Uji hipotesis parsial.....	54
Tabel 4.16. Uji hipotesis simultan.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka konseptual penelitian.....	29
Gambar 4.1. Logo Warunk Upnormal.....	40
Gambar 4.2. Produk Warunk Upnormal.....	41
Gambar 4.3. Diagram skala <i>likert</i> kualitas produk.....	44
Gambar 4.4. Diagram skala <i>likert</i> kualitas pelayanan.....	44
Gambar 4.5. Diagram skala <i>likert</i> promosi.....	44
Gambar 4.6. Diagram skala <i>likert</i> lokasi.....	45
Gambar 4.7. Diagram skala <i>likert</i> kepuasan pelanggan.....	45
Gambar 4.8. Diagram koefisien determinasi penelitian.....	54
Gambar 4.9. Diagram Hipotesis penelitian.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar kuesioner.....	68
Lampiran 2 Tabulasi kualitas produk.....	72
Lampiran 3 Tabulasi kualitas pelayanan.....	75
Lampiran 4 Tabulasi promosi.....	78
Lampiran 5 Tabulasi lokasi.....	81
Lampiran 6 Tabulasi kepuasan pelanggan.....	84
Lampiran 7 Output SPSS uji validitas kualitas produk.....	87
Lampiran 8 Output SPSS uji validitas kualitas pelayanan.....	88
Lampiran 9 Output SPSS uji validitas promosi.....	90
Lampiran 10 Output SPSS uji validitas lokasi.....	91
Lampiran 11 Output SPSS uji validitas kepuasan pelanggan.....	92
Lampiran 12 Output SPSS uji reliabilitas kualitas produk.....	93
Lampiran 13 Output SPSS uji reliabilitas kualitas pelayanan.....	94
Lampiran 14 Output SPSS uji reliabilitas promosi.....	95
Lampiran 15 Output SPSS uji reliabilitas lokasi.....	96
Lampiran 16 Output SPSS uji reliabilitas kepuasan pelanggan.....	97
Lampiran 17 Output SPSS koefisien determinasi parsial.....	98

Lampiran 18 Output SPSS koefisien determinasi berganda dan hipotesis.....	100
Lampiran 19 Struktur Organisasi WarunkUpnormal.....	101
Lampiran 20 Surat keterangan penelitian.....	102
Lampiran 21 Daftar riwayat hidup.....	103